



DU CLIENT DIFFICILE AU CLIENT AGRESSIF

Désamorcez son hostilité...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

REVOIR LES RÈGLES
DE BASE DE LA
COMMUNICATION

GÉRER UNE
COMMUNICATION
DIFFICILE ET SAVOIR
S’AFFIRMER

LES CONFLITS,
COMMENT LES
RÉSOUTRE... ET LES
PRÉVENIR ?

CONCLURE UNE
CONVERSATION
DIFFICILE

PROGRAMME DE LA FORMATION



PROGRAMME	DESCRIPTION
Revoir les règles de base de la communication	<ul style="list-style-type: none">✓ L'assertivité, c'est quoi ?✓ L'importance de l'écoute active✓ L'importance de se poser des questions ouvertes✓ L'importance de reformuler✓ Comment adapter son langage selon la personne en face ? La technique DISC✓ Attention aux malentendus✓ Et au niveau du non verbal, quelle est la bonne posture à adopter ?
Gérer une communication difficile et savoir s'affirmer	<ul style="list-style-type: none">✓ Comment répondre aux comportements déstabilisants✓ Désamorcer l'agressivité ou comment réagir face aux gens en colère✓ Comment faire passer un message difficile ? La méthode DESC✓ Comment réagir face à une plainte ? La méthode CLEAR✓ S'entraîner à formuler ses remarques de façon assertive✓ La méchante connotation positive✓ Le disque rayé✓ Dire « non » avec la méthode FORA✓ Rester dans une communication professionnelle et ne pas passer sur un mode personnel
Les conflits... Comment les résoudre et les prévenir ?	<ul style="list-style-type: none">✓ Les clés de base dans la résolution d'un conflit✓ Les types d'individu en situation de conflit et les stratégies adaptées✓ La technique du brouillard pour éviter un conflit
Conclure une conversation difficile	<ul style="list-style-type: none">✓ Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé et la suite à donner✓ Valider l'accord du client✓ Prendre congé avec cordialité

INFORMATIONS PRATIQUES



MODULE DE 7 HEURES – QUATRE FORMULES POSSIBLES :

SÉANCE COLLECTIVE
DANS NOS LOCAUX

Maximum 10 participants
– lunch compris

650€

SÉANCE COLLECTIVE EN
DISTANCIEL

Maximum 10 participants

480€

PRIX PAR PERSONNE
(MIN 4 PERSONNES)

95€

FORMULE SUR MESURE
EN EXTÉRIEUR OU DANS
VOS LOCAUX

DEVIS SUR
DEMANDE