



Maîtriser les situations difficiles

- ♣ **Participants** : Conseillères clientèle (groupe de 6)
- ♣ **Durée** : 2 x 1 jour en mode distanciel
- ♣ **Pré requis** : assurer la fonction de Conseillère clientèle en relation avec les clients. Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui alternent présentations de contenus et de méthodes
- ♣ Les apprenants analysent les situations qu'ils ont rencontrées et identifient la cause de l'inconfort qu'elles ont généré
- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Ecoute d'appels enregistrés
- ♣ Mise en situation
- ♣ Elaboration d'un plan d'actions personnel

Modalités d'évaluation

- Avant** : envoi d'un questionnaire de positionnement pour prendre en compte l'autoévaluation du participant et ses attentes
- Pendant** : contrôle de connaissances à chaud pendant la formation utilisant un jeu interactif
- Après** : évaluation à froid (un mois au moins après la formation) des compétences acquises via un questionnaire en ligne.

Supports pédagogiques

- ♣ Guide du participant
- ♣ Fiches outil :
 - Fiches techniques pour chaque type de réunion
 - Check-list pour organiser une réunion
 - Grille pour auto-évaluer ses réunions
 - Prompteur
- ♣ Les Essentiels de la formation (PDF)

Objectifs

- ❖ **Découvrir les mécanismes des situations difficiles afin de mieux vivre ce moment et utiliser cette situation pour renforcer notre image personnelle et celle de l'entreprise.**

Demandez le programme !

- ➔ Les enjeux d'une situation difficile non traitée ou mal traitée
- ➔ Objectif : être « pro » en prenant soin de soi
- ➔ Les causes des situations inconfortables : physique, physiologique, psychologique
- ➔ Vos situations difficiles et leurs origines
- ➔ Dans la peau du client
 - les raisons rationnelles qui le poussent à réclamer
 - lorsque l'émotionnel l'emporte
- ➔ Nos difficultés à rester calme et serein
 - analyse de votre pire souvenir de situation difficile
 - nos besoins psychologiques fondamentaux : comment et pourquoi les satisfaire
- ➔ Les simples contrariétés un peu agaçantes
 - technique pour repérer les pièges et surmonter les obstacles
- ➔ Les situations inconfortables génératrices de stress
 - mots et expressions « mortels »
 - les comportements adaptés pour s'en sortir : le fond et la forme
- ➔ Les situations proches d'un conflit
 - désamorcer un conflit
 - gérer une insulte
 - face à un client énervé, comment être « pro » et sauver sa peau ?
- ➔ Les particularités de l'accueil physique
- ➔ Prendre soin de soi au quotidien pour être capable de ressourcer plus rapidement

- *Accessibilité aux personnes en situation de handicap : prendre contact avec le référent handicap : bernard.jourdan@axom-formation.com*
- *Tarif sur demande*
- *Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations*
- *Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis sur demande via le formulaire de contact*

Les acquis

Cette formation s'adresse aux Conseillères Clientèle souhaitant comprendre les mécanismes des situations difficiles, apprendre à mieux prendre soin de soi pour y faire face et découvrir les méthodes pour les traiter avec professionnalisme.

L'IMPACT HUMAIN