

# ANNEXE 1

## Fiche programme

### Gestion des situations difficiles

MODALITÉS D'ACCÈS	OBJECTIFS	
<p><b>Public visé :</b> Conseillers clients</p> <p><b>Prérequis :</b> Avoir suivi la formation Fondamentaux de la Relation Client</p> <p><b>Nombre de stagiaires :</b> 4 à 8</p> <p><b>Durée :</b> 14 heures</p> <p><b>Lieu :</b> à déterminer</p> <p><b>Accessibilité :</b> Formation accueillant des personnes en situation de handicap Nous contacter pour détails des modalités</p> <p><b>Calendrier :</b> À établir conjointement Défini selon vos besoins</p>	<b>OBJECTIFS DE FORMATION</b>	Développer ses connaissances et compétences sur la gestion des situations difficiles en utilisant des outils adaptés.
	<b>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier mon rôle et mes responsabilités en Relation Client</li><li>- Appréhender l'origine d'une situation difficile et ses impacts sur la relation client</li><li>- Déterminer son profil et interpréter nos réactions privilégiées face à une situation difficile</li><li>- Comprendre et expérimenter les outils de remédiation</li><li>- Ancrer les acquis</li><li>- Formaliser son plan de progrès</li></ul>
	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	
	<b>TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES</b>	Apports théoriques Exercices d'application en individuel et en sous-groupe Échanges - Débats
	<b>ÉVALUATION</b>	Présentation et recueil des attentes Auto-évaluation Retours d'expériences
	<b>FORMALISATION</b>	Attestation de fin de formation envoyée par mail à l'issue de la formation
	<b>LISTE DES PARTICIPANTS</b>	À transmettre en amont de la tenue de la session

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

OBJECTIFS	CONTENU	TECHNIQUES
Identifier mon rôle et mes responsabilités en Relation Client	<b>Mes rôles et responsabilités en gestion de la relation client :</b> En quoi consiste mon métier ? Les 3D de la relation client : fonction, client, entreprise Les conséquences d'une mauvaise relation client	Travail sur scenarii en sous-groupe Apport théorique Exercice : l'effet tâche d'huile
Appréhender l'origine d'une situation difficile et ses impacts sur la relation client	<b>Les origines d'une situation relationnelle difficile</b> Les composantes d'une situation difficile <b>Les amorces du conflit</b> Distinguer le besoin de la demande <b>Le cadre de référence</b>	Photolangage Apports théoriques : les leviers d'une situation difficile / les besoins selon Maslow - différence besoin demande Analyse vidéo / Analyse des besoins sous-jacents aux situations difficiles identifiées
Déterminer son profil et interpréter nos réactions privilégiées face à une situation difficile	<b>Nos modes de fonctionnement</b> Identifier nos attitudes privilégiées et nos réactions face aux situations difficiles <b>Analyser nos réactions face à une situation conflictuelle</b> Les différentes attitudes et postures en fonction du type de conflit Intérêt et limites de ces attitudes	Test de personnalité Apports théoriques Analyse vidéo - Exercice d'auto-analyse
Comprendre et expérimenter les outils de remédiation	<b>Exprimer son besoin</b> Les états réactifs et l'assertivité <b>Reprendre le contrôle de l'appel</b> Les leviers de la directivité	Etude de cas - Echanges Apports théoriques Travail d'écriture - Jeu
Ancrer les acquis	<b>Synthèse de la formation</b>	Analyse d'un enregistrement audio
Formaliser son plan de progrès	<b>Construire sa boîte à outils</b>	Auto-évaluation