

ANNEXE 1

Fiche programme

Gestion des situations difficiles

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

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

OBJECTIFS	CONTENU	TECHNIQUES
Identifier mon rôle et mes responsabilités en Relation Client	Mes rôles et responsabilités en gestion de la relation client : En quoi consiste mon métier ? Les 3D de la relation client : fonction, client, entreprise Les conséquences d'une mauvaise relation client	Travail sur scénarii 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	Les origines d'une situation relationnelle difficile Les composantes d'une situation difficile Les amorces du conflit Distinguer le besoin de la demande Le cadre de référence	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	Nos modes de fonctionnement Identifier nos attitudes privilégiées et nos réactions face aux situations difficiles Analyser nos réactions face à une situation conflictuelle 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	Exprimer son besoin Les états réactifs et l'assertivité Reprendre le contrôle de l'appel Les leviers de la directivité	Etude de cas - Echanges Apports théoriques Travail d'écriture - Jeu
Ancrer les acquis	Synthèse de la formation	Analyse d'un enregistrement audio
Formaliser son plan de progrès	Construire sa boîte à outils	Auto-évaluation