



GÉRER EFFICACEMENT LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Passez de clients insatisfaits à des clients satisfaits

Public visé et prérequis

Toute personne confrontée à des situations d'insatisfaction / de tension en entreprise

Aucun prérequis

4-12 stagiaires

Moyens pédagogiques

Apports théoriques

Acquisition de compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation

Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des notions et concepts

Expériences ludiques et apprenantes

Supports de formation mis à disposition

Suivi administratif : convention de formation ; feuilles de présence pour émargement ; certificat de réalisation de l'action de formation

Evaluations :

Tout au long de la formation et finale par quiz et/ou mise en situation

Formulaires de positionnement en amont et d'évaluation de la formation en aval (à chaud / à froid)

Durée de la formation :

3.5 heures (présentiel)

Intervenants

Vanessa RASTEL, formatrice

Nelly NIVOIX, référente pédagogique

Olivier MOREL À L'HUISSIER, référent administratif

Annick VIDAL, référente handicap

Contact - Inscriptions

Mail : bonjour@agence-nn.fr

Session ouverte à partir de 4 inscrits

PSH : nous contacter si besoin d'aménagements spécifiques

Tarif

nous contacter

Prise en charge OPCO possible

Un prospect, un client, un fournisseur, un partenaire manifeste son insatisfaction par téléphone ou directement dans vos locaux ? Savoir gérer la situation et revenir à une situation de satisfaction demande de connaître et appliquer quelques techniques. C'est tout l'objet de cette formation !

Objectifs de la formation

À la fin de la formation, les stagiaires sont capables de :

- ✓ reconnaître les signes annonciateurs d'une situation de tension / conflit
- ✓ adopter une posture empathique
- ✓ maîtriser les techniques de résolution de conflit

Programme de la formation

1. Le conflit, qu'est-ce que c'est ?

Identifier les différentes situations de tension

Connaître les étapes de la situation conflictuelle

Comprendre les facteurs déclencheurs

2. Le conflit, comment réagir ?

Développer son écoute active et autres soft skills

Adopter les bons gestes et attitudes

Acquérir les techniques de questionnement et de reformulation

3. Le conflit, comment en sortir ?

Traiter les objections et critiques

Construire son argumentation pour accompagner vers une solution concrète

Laisser une bonne impression bénéfique à l'entreprise