Contrôler les états des clients (agressivité, incivilité, passivité)

OBJECTIFS

- Désamorcer et réguler les tensions
- Adopter des attitudes et comportements constructifs
- Sortir du conflit en trouvant ensemble des solutions satisfaisantes pour les deux parties

PROGRAMME DE LA FORMATION

Repérer les comportements néfastes des clients : manipulation, passivité, agressivité

- Comprendre, réagir et enrayer les comportements néfastes
- Aborder sereinement le conflit, désamorcer les situations difficiles
- Identifier les jeux néfastes existants
- Définir la communication non violente.
- Appréhender le processus de la CNV en 4 étapes.
- Transformer les obstacles en opportunités de communication coopérative.

Utiliser le recadrage pour aider le client à modifier sa perception

- Comprendre et mettre en œuvre le recadrage de sens et le recadrage de temps.
- Se fixer un objectif, traiter les objections en négociation difficile
- Contrôler son émotion, mieux gérer son stress en négociation
- Trouver un accord mutuel, dépasser les échecs

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Salarié en poste
- Demandeur d'emploi
- Entreprise

DURÉE

2 jours

POURQUOI SE FORMER ?

L'évolution des attentes consommateurs et la digitalisation des échanges intensifient les tensions relationnelles. Les clients sont plus exigeants, mieux informés et n'hésitent plus à exprimer leur mécontentement. Dans ce contexte, savoir gérer les situations difficiles devient une compétence différenciante pour préserver la réputation de votre entreprise et maintenir des relations commerciales durables.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com