

RELATION CLIENTS ET INCIVILITÉS



- **Développer** une posture professionnelle adaptée aux situations clients difficiles.
- Mieux **comprendre et maîtriser** ses mécanismes émotionnels en situation de tension.
- **Renforcer** son assertivité et sa capacité d'adaptation pour préserver la relation client.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes émotionnels en situation d'incivilité.
- Adapter sa posture et sa communication face aux tensions clients.
- Renforcer son assertivité et sa flexibilité comportementale.

Public Cible

- Personnes en relation directe avec des clients (face-à-face ou à distance).

Durée : 14 heures

Accessibilité

- Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.
- Établissement de 5^{ème} catégorie, accessible aux personnes en situations de handicap

Programme de la Formation

Module 1 : Comprendre émotions et situations d'incivilité

- Définir les émotions et leurs impacts dans la relation client.
- Identifier les situations d'incivilité et de tension.
- Prendre du recul sur les situations professionnelles vécues.

Module 2 : Communiquer efficacement sous pression

- Développer l'écoute active et la reformulation.
- Adapter sa communication verbale et non verbale.
- Désamorcer les tensions par une communication constructive.

Module 3 : S'affirmer et gérer son stress

- Identifier les sources et les effets du stress.
- Développer une posture assertive.
- Gérer la pression émotionnelle en situation difficile.

Module 4 : Développer sa flexibilité comportementale

- Identifier ses préférences comportementales.
- Adapter sa posture aux profils clients rencontrés.
- Gagner en efficacité et en sérénité dans la relation client.

Informations Pratiques

- **Objectifs opérationnels de la formation** : Gérer les clients difficiles, Désamorcer les tensions, Préserver la relation client, Gagner en sérénité, Adopter une posture professionnelle.
- **Tarif** : 490€ net de taxe / personne
- **Prérequis** : Aucun prérequis.
- **Modalités d'évaluation** : Quiz de validation des acquis.
Mises en situation et jeux de rôles évalués par le formateur.
- **Support de Cours** : Fiches mémo synthétisant les apports clés.
Autodiagnostic et Contrat de Mise en Œuvre Individuel.
- **Lieu** : HUMANIS Développement
- **Intervenant** : Pierre GRES
Formateur / Consultant en relation client et gestion des situations tendues.
- **Participants** : Toute personne en relation avec des clients (face-à-face et distanciel). Groupe 6 personnes minimum à 12 personnes maximum.
- **Délais d'accès** : nous nous engageons à vous proposer des dates d'entrée en formation dans les 2 mois maximum qui succèdent à cette proposition.

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques ciblés.

Ateliers collaboratifs et autodiagnostic.

Jeux de rôles, mises en situation et simulations professionnelles.

Débriefing collectif et partage de bonnes pratiques.

