

## Adapter sa communication face à un client difficile

### Public :

- Toute personne amenée à faire face à l'agressivité de son interlocuteur en situation professionnelle (relation client)

Pour les personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter notre référente handicap : Pascale Esnault-pascale.esnault@groupevitaminet.com - 03 20 61 38 40

### Prérequis :

- Pas de pré-requis

**Effectif : 10 personnes maximum**

**Durée : 2x7 heures**

### Modalités pédagogiques :

- Exercices et mises en situations reprenant les techniques de l'improvisation théâtrale.
- Méthode active qui s'adapte au mieux à la réalité du terrain/
- Apports théoriques, outils concrets et accessibles permettant de se perfectionner rapidement.

### Modalités d'évaluation des acquis :

- Mises en pratiques
- Evaluation au fur et à mesure de la progression,
- Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.

### Sanction visée :

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

### Les objectifs de la formation :

- Reconnaître et verbaliser ses émotions et ses besoins,
- Faciliter la communication en situation conflictuelle,
- S'approprier les bases de la relation client,
- S'affirmer face à l'agressivité de son interlocuteur.

### Le programme de la formation :

Tour de table de présentation des participants et du formateur,  
Présentation du programme et des objectifs de la formation,  
Recensement des attentes des participants.

### Module 1

Développer son intelligence émotionnelle

- Comprendre les mécanismes de stress
- Comprendre la notion de contamination émotionnelle
- Conscientiser les mécanismes de l'empathie

Gérer l'impact émotionnel et personnel du conflit

- Prendre conscience de la propension naturelle à juger, interpréter, projeter
- Etre factuel

Etre aligné et authentique

- Verbalise ses ressentis et besoins
- Oser verbaliser ce qu'il se passe afin de dédramatiser la situation

Appuyer son discours

- Comprendre l'impact de ses gestes et de l'intonation de sa voix
- Adapter sa posture

Exprimer ses idées sans les imposer

- Utiliser la communication non-violente
- Mesurer la portée de ses mots

Adapter sa communication

- Connaître et reconnaître les profils de personnalités
- Prendre conscience de l'impact du silence sur soi et sur la communication

## Module 2

### Savoir engager un échange

- Mémoriser les informations recueillies lors d'un échange
- Oser briser la glace
- Créer une situation pour susciter un climat de confiance

### Etre convaincu pour être convaincant

- Comprendre et utiliser les mécanismes de négociation
- Savoir répondre à des objections
- Proposer des solutions efficaces et définitives

### Finaliser l'échange de manière impactante

- Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension
- Réussir sa prise de congés

### Bilan et synthèse de la formation

Emargement électronique au démarrage de chaque 1/2 journée

Evaluation de la satisfaction