



Accessibilité
handicap

Incivilités externes Gérer le stress relationnel (Clients)

Objectif :

- ✓ Mieux gérer le stress relationnel et la relation client
- ✓ Clarifier son rôle, développer sa capacité relationnelle,
- ✓ S'appropriier les conduites à tenir dans différents stades de la relation et par rapport à des profils types de personnalité,
- ✓ Savoir prendre du recul dans une situation difficile et préserver sa confiance en soi,
- ✓ Préserver la relation client en vue de le fidéliser tout en faisant respecter un cadre, savoir mettre des limites.

Descriptif :

Le programme de formation que nous proposons vise à développer les capacités d'analyse, d'intervention et de mise en œuvre de mesures préventives propres à éliminer ou à réduire les risques de violence en milieu de travail.

Ce programme est construit autour de trois axes inter-reliés : Comprendre – Repérer – Agir. Les participants apprendront à distinguer les différentes formes de difficultés relationnelles, à situer les différentes étapes du processus, à reconnaître les situations à risque, à mettre en place des moyens de prévention ainsi qu'à élaborer des plans d'intervention et d'action adaptés à leur environnement.

Programme :

⇒ Théorie :

- ◆ Analyser la relation client
- ◆ Prendre du recul par rapport à ses propres réactions dans la relation client
- ◆ Faire face à un client difficile
- ◆ Réguler la relation avec un client agressif
- ◆ Profil type des personnalités difficiles
- ◆ Développer sa souplesse relationnelle
- ◆ Gérer sa charge mentale par la déconnexion

⇒ Pratique :

- ◆ Analyse collective de situations vécues personnellement et professionnellement (cause, réaction, stratégie développée, efficacité)
- ◆ Etudes reposant sur des cas concrets
- ◆ Exercices de relaxation et respiration
- ◆ Modalités pédagogiques

Modalités pédagogiques :

- ✓ Formation en présentiel
- ✓ Constellations, recueil des attentes, échanges, métaplan, supports filmiques, décryptage de cas internes et externes
- ✓ Apports théoriques en interaction
- ✓ Travail en sous-groupes, restitution en plénière, séance de concrétisation des acquis
- ✓ Support powerpoint en memento

Durée	Nombre de participants	Prérequis	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation	Prix
1 journée	12 maximum	Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation	Tout public	Un psychosociologue	Intra-entreprise	1 650 € HT par groupe, soit 137 € HT par stagiaire pour un groupe de 12 personnes