



GESTION DE CONFLIT : Accueil client

Objectifs :

Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement pour mieux anticiper

Se préparer mentalement, comprendre et améliorer la communication interpersonnelle lors de la négociation à travers une écoute active.

Savoir reconnaître et agir selon les difficultés de la communication.

Savoir créer un climat de confiance avec votre interlocuteur afin de plus facilement le convaincre.

Savoir se préserver lors du conflit et gérer son stress et énergie.

Contenu :

Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement pour mieux anticiper

Savoir appréhender la définition et la typologie des conflits, comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle

Comprendre les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter

Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits, éviter de sortir du cadre de référence

Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir

Se préparer mentalement à la négociation

Utiliser un langage positif

S'appuyer sur les croyances

Changer de cadre du comportement

La stratégie d'objectif

Comprendre et améliorer la communication interpersonnelle :

La base de la communication

Les 3 V à travers l'outil DISC succès insights

Apprendre à reconnaître les différents motivateurs des clients (le SONCAS)

Difficultés de la communication

La perception neuro langagière

De la pensée au langage.

Contexte : Si vous ne savez pas comment gérer vos émotions et prendre les bonnes décisions lors d'un conflit ? Vous voulez gérer au mieux un comportement agressif et protéger l'entreprise ?

Vous voulez avoir la bonne communication afin d'éviter le débordement et perdre la maîtrise de la situation ?

Cette formation vous permet de mieux analyser des situations conflictuelles sans être affecté personnellement.

Vous allez trouver plus facile à prendre les bonnes décisions lors d'un conflit sans perdre votre énergie



Créer un climat de confiance avec votre interlocuteur

Développer l'écoute active

Résumer et reformuler le message

Trouver de façon stratégique des objectifs communs en proposant des solutions

Savoir explorer et convaincre son interlocuteur

Le métamodèle et le recadrage.

L'écoute active des échanges

L'analyse des transactions

Les présupposés,

Le modèle des états de moi (parents, adulte, enfant)

Le positionnement dans la négociation

Le cycle chronologique pour communiquer et convaincre

Préparer son entretien

La gestion du client et soi-même lors d'un conflit

Développement de la boîte à outils de gestion de conflit clientèle.

Mobiliser ces propres ressources professionnelles et interprofessionnelles pour piloter une situation conflictuelle sous stress

Prendre du recul sur la situation

Sortir digne de la situation et garder sa santé psychique

Moyens pédagogiques :

Questionnaires, cas pratique, fiches méthodologiques

Evaluation / Attestation / Certification :

Fiches d'évaluation

Public : Chef

d'entreprise, chef de service, responsable ressources humaines, tout employés et particuliers

Prérequis : Aucune connaissance particulière

Durée : 8 h sur 1 jour

Prérequis : Capacité d'écoute

Renseignements :

87.23.06.06/ 40.43.73.88
commercial@tfsf.pf

Préinscription :

www.tahitiflightservices.com

**Prenez votre envol
avec TFSF !**



TAHITI FLIGHTS SERVICES ET FORMATIONS –

SARL au capital de 1 000 000 Cfp / Autorisation SEFI n° 000473

RCS PAPEETE TPI 1670 B - N° TAHITI B87077 Adresse : BP 4445 – 98713 PAPEETE TAHITI

Tél : 40 43 73 88 accueil@tfsf.pf / responsableagence@tfsf.pf page Facebook TFSF, site internet catalogue en ligne

www.tahitiflightservices.com