



Co 19a – SAVOIR GERER LES CONFLITS ET L'AGRESSIVITE

EN APPEL ENTRANT

Niveau 1 - 2 jours

PUBLIC

Toute personne susceptible de se trouver en situation difficile face à la clientèle. Maxi 10 personnes.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Améliorer l'image de l'entreprise et diminuer le coût social du stress professionnel
Permettre aux téléacteurs de mieux comprendre les mécanismes du conflit et s'en protéger, afin de maintenir la qualité du dialogue et mieux vivre leur stress
S'entraîner à faire face en toutes circonstances

PROGRAMME

Jour 1

Identifier les risques et les réponses appropriées

- Identifier :
 - o Les différentes situations personnelles vécues comme conflictuelles
 - o L'origine et l'engrenage des situations conflictuelles.
 - o Identifier la source du mécontentement, pouvoir anticiper
- Trouver une solution ou une réponse, savoir prendre en charge
 - o Les solutions internes
 - o Définir et délimiter son champs d'action
- Analyser les mécanismes du conflit : la prise de recul et la prise de conscience de son mode de fonctionnement

Jour 2

S'entraîner à gérer les conflits

- S'affirmer pour soi / s'affirmer devant les autres
- Se théâtraliser ou comment exprimer son affirmation
- Savoir dire « Non », savoir dire « Oui » aussi
- Gérer ses distances, les faire respecter
- Plan Individuel d'Action

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- PNL
- Mises en situation
- Vidéo (selon le besoin)
- Jeu pédagogique « l'arbre des conflits »
- Travail sur cas réels

Apports théoriques (1/3) et training (2/3)

SUGGESTION ET CONSEIL

- Module approprié pour toutes les applications de la gestion de l'agressivité et des conflits
- Conseil + : **cette formation doit s'appuyer sur un guide précis des réponses** à apporter aux clients et border le champs d'action des télévendeurs. Il sera conseillé de réaliser ce guide en amont de la formation, afin de le communiquer aux équipes.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Dans les locaux du commanditaire ou en hôtellerie de proximité (prise en charge logistique possible). Réservation 3 à 4 semaines à l'avance.

CONTACT

01 34 61 21 15 - contact@pluriconseils.fr