

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LA FORMATION : « Gestion des relations difficiles avec les clients »

Durée : 7 heures

Nombre de minimum d'inscrits : 4

Nombre de places : 10

Coordination : Patricia MORREVE – 06 24 71 06 32 – patricia@formagora.fr

Programme de formation actualisé le 21/02/2025

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'objectif de la formation est de donner aux collaborateurs des outils pour fixer des limites, garder ses émotions sous contrôle et traiter les objections lors des situations de conflits, de clients qui ne répondent pas, de clients qui ne font pas confiance, d'agression verbale, de sexisme.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur
- Gérer les situations difficiles

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Savoir s'adapter au profil de son interlocuteur pour améliorer sa communication
- Maîtriser les clés de postures permettant de mieux communiquer en situation tendue
- Comprendre la dimension émotionnelle de son rôle, de sa fonction et les attentes de ses interlocuteurs (clients internes, externes)
- Savoir désamorcer une situation conflictuelle et développer une relation sereine
- Reconnaître les signes précurseurs du dérapage (assertivité)

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

PROGRAMME DE FORMATION (7H00)

INTRODUCTION DE LA FORMATION

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants

INITIATION A LA METHODE DISC

- Découvertes des 4 comportements du DISC de Marston
- Côté lumineux et côté obscur de chaque style

- Reconnaître le profil de votre interlocuteur : les mots, la voix, les gestes
- Mieux cerner ses profils à risque et adapter son discours

IDENTIFIER LES PRINCIPAUX COMPORTEMENTS A EVITER

- La fuite et l'accommodation
- L'attaque et l'agressivité
- La manipulation et le louvoiement

REUSSIR A EXPRIMER SON ASSERTIVITE

- La signification et le comportement requis
- Les pièges à déjouer et les astuces de communication du collaborateur affirmé
- Distinguer les faits, les opinions et les ressentis
- Savoir s'affirmer dans sa posture quelle que soit la situation
- S'entraîner pour s'approprier les bons réflexes de la communication assertive

SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

- Comprendre la dimension émotionnelle d'une situation tendue : le rôle des émotions
- Identifier les mécanismes du conflit : les différents types de conflits
- Comment gérer un conflit

MON PLAN D'ACTION PERSONNALISE

BILAN DE LA FORMATION

- Retour sur les attentes des participants
- Bilan et conclusion de la formation

BONUS

Après la formation, dans un délai de 2 mois, les participants ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions et suivi de formation.

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

L'entité bénéficiaire mettra à disposition du formateur une salle de formation, + deux bureaux (pour les cas pratiques), un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

L'entité bénéficiaire prévoit pour chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur en relation avec la clientèle.

PRÉREQUIS

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé

Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555

Certificat QUALIOP1 n° 24FOR00305.1

N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

- Avoir des contacts clients/prospects dans votre activité

ACCESSIBILITÉ

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

DÉLAI D'ACCÈS

L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

MESURES SANITAIRES

Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.

Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation se déroulera en présentiel au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.

- **MÉTHODES** :
Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Debriefing individuel et collectif

ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

VALIDATION / CERTIFICATION

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

RÉFÉRENCES DU FORMATEUR

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 - emeline@formagora.fr
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : 8
 - Satisfaction globale moyenne : 9,71 /10
 - Note générale de la formation : 9,79 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 10 /10

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2024 : 1 318
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2024 : 172
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 208 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,57 /10
 - Note générale de la formation : 9,21 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,43 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,91 /10

* Toutes formations confondues

RÉFÉRENCIEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.

Non finançable par le CPF.