

## GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET COMMUNICATION

### Objectifs de la formation

Comprendre le principe de la communication en général.  
Explorer la bonne utilisation des mots et le langage du corps.  
Comprendre comment les problèmes peuvent survenir grâce à l'écoute active et savoir les anticiper.  
Savoir identifier et anticiper ce qu'est un client difficile.

### Durée et horaires de la formation

32 heures sur 4 jours  
Matin : de 8h30 à 12h30 - Après -midi : de 13h30 à 17h30

### Personnes concernées

Toute personne en relation avec les clients, acheteurs, prescripteurs...

### Pré requis

Aucun

### Moyens et méthodes pédagogiques

De la théorie vers la pratique, à travers des échanges interactifs.  
Alternance d'apports de connaissances et d'échanges avec les stagiaires sur des applications concrètes issues de l'expérience de notre formateur.  
Formation animée en vidéo projection et illustrée par des exemples de documents.  
Il est demandé aux stagiaires d'amener leur problématique afin qu'elle fasse l'objet d'application pratique.

### Validation

Suivi après stage J+3 mois pour valider la mise en œuvre de la formation dans le cadre des activités du salarié, repérer les écarts et les analyser.

### Aptitudes

- Curiosité
- Capacité d'écoute
- Capacité d'analyse

### **Compétences**

- Comprendre les problèmes d'interaction en milieu professionnel.
- Savoir analyser en détail les situations conflictuelles.
- Savoir formuler des solutions raisonnées.

### **Délai d'accès moyen à la formation**

Le délai est d'un mois en moyenne entre la demande du stagiaire et son entrée en formation.

### **Tarifs**

INTER 500€ ht / stagiaire ( groupe de 3 à 6 personnes )  
INTRA 2000€ ht ( groupe de 2 à 4 personnes )

### **Accessibilité**

Pour les publics en situation de handicap, il y a une place de stationnement réservé devant le centre de formation et pour les personnes à mobilité réduite une rampe d'accès sans marche permet d'accéder à la salle de formation.

### **Mise à jour de la formation**

Septembre 2024.

### **Indicateurs de résultats**

Taux de participation : 100%  
Taux d'abandon : 0%  
Taux d'engagement : 95%  
Taux de satisfaction globale : 9/10  
Nombre de stagiaires formés en 2023 : 19

### **Financement de la formation**

Plan de formation de l'entreprise ( OPCO )

## Détails des modules

### **Module 1 - Les principes de la communication et ses obstacles**

- La vérité relative
- Communication
- Les croyances
- La carte du monde
- La vérité relative et ses filtres

### **Module 2 - Explorer l'utilisation des mots, du timbre de la voix et du langage du corps dans la communication**

- Mise en miroir et en correspondance
- Identifier les moyens d'établir un rapport dans la communication
- Identifier les étapes de la prise en charge de sa propre communication
- Reconnaître et comprendre le pouvoir de la communication
- Ecoute active et ses 10 clefs
- Comparer les styles de discours pour la résolution de problèmes

### **Module 3 - Comprendre comment les problèmes surviennent via l'écoute**

- 10 obstacles et passerelles
- Identifier les problèmes de communication spécifiques et appliquer les traitements adéquats
- Apprendre des techniques pour gérer et garantir une bonne communication
- Améliorer votre connaissance de la communication non-verbale
- Contact visuel
- Posture
- Synchronisation

### **Module 4 - Qu'est-ce qu'un client difficile ?**

- Contexte
- Expérience
- Concurrence
- Les étapes pour gérer le côté émotionnel
- Les différents types d'émotions
- L'attitude professionnelle
- Techniques pour maîtriser ses émotions
- Mots / Attitudes à bannir provoquant un déclic émotionnel
- Expressions
- Postures
- Limites à ne pas franchir
- Gestion de la réclamation clients
- Jugement et ressenti