

# Programme

## Les Modes de Communications et la Gestion des Clients difficiles ou agressif

OBJECTIFS

Vous connaissez cette situation de client difficile et mécontent au téléphone. L'objectif est de prendre conscience des mécanismes de la communication verbale et non verbale et leurs impacts sur l'autre, votre environnement et sur vous-même. Vous permettre de développer de nouvelles postures et compétences, pour améliorer la qualité du service, la communication et savoir gérer un client difficile ou agressif au téléphone. Pallier au stress et à ses émotions pour gagner en sérénité et mieux gérer les situations difficiles et l'environnement actuel.

### Première journée :

Gestion du stress et des émotions

#### Au préalable envoi d'un exercice diagnostic

Définir et comprendre les émotions Savoir reconnaître son état émotionnel dans une communication Gérer ses émotions et utiliser les émotions face un client difficile ou agressif au téléphone Faire la différence entre stress et émotion Identifier les sources de stress en milieu professionnel Acquérir une méthodologie pour réduire les tensions.

### Deuxième journée :

#### Les modes de communications et la gestion des clients difficiles ou agressif au téléphone.

Identifier les modes de communication et vos modes de communiquer dans différentes situations (à travers L'analyse transitionnelle).

Comprendre les enjeux dans notre relation aux autres et aux situations.

Comprendre les jeux psychologique de la communication.

Parfaire sa communication, efficacité face aux clients difficiles (sérénité et relation clients) Méthode Communication Non violente et assertivité.

1 er bilan fait à l'issue de la formation Bilan écrit envoyé après réception des bilan individuelles (envoyés à l'issue de la formation)

Suivi à 3 mois

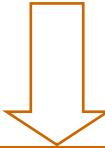
#### Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Méthode inductive / active Débat / Brainstorming / échange entre pairs  
Auto analyse Exercices pratiques et jeux de rôles



Formation

Infos pratiques



#### Prérequis :

Avoir une équipe en gestion.

#### Lieu

AIRH - UPIL  
6 Rue Gutenberg  
48000 MENDE

#### Public

Chefs d'entreprise,  
responsables de ser-  
vice, manager.

#### Durée:

2 Jours - 14H

#### Suivi et évaluation :

- Feuille émargement
- Attestation individuelle
- Attentes exprimées en début de formation
- Test de contrôle en cours de formation avec des exercices de simulation
- Bilan de fin de formation complété par le stagiaire

#### Intervenant

Amale BAI ICHE

A.I.R.H Association Insertion & Ressources Humaines

6 rue Gutenberg - BP 63 - 48000 MENDE

Tél. : 04.66.49.17.49 Mail : [airh48@orange.fr](mailto:airh48@orange.fr)

N°SIRET : 503 435 653 00038 Code APE : 8899B Association Loi 1901  
Organisme de formation enregistré sous le numéro 91 48 00 233 48

**FICHE D'INFORMATION STAGIAIRE**

**Les Modes de Communications et la Gestion des Clients difficiles ou agressif**

**ENTREPRISE :** ..... **EFFECTIF :** .....

Adhérent MEDEF : OUI—NON

**ADRESSE :** .....

CP ..... COMMUNE.....

N° SIRET..... NAF.....

TELEPHONE : .....

Nom du Donneur d'ordre : ..... fonction : .....

Mail du donneur d'ordre: ..... @ .....  
(pour facturation)

**STAGIAIRE(S) :**

**NOM :** ..... **PRENOM :** ..... **FONCTION** .....

Mail stagiaire : .....

**NOM :** ..... **PRENOM :** ..... **FONCTION** .....

Mail stagiaire : .....

**NOM :** ..... **PRENOM :** ..... **FONCTION** .....

Mail stagiaire : .....

\* Merci de fournir un mail par stagiaire pour assurer le suivi post-formation

Si le stagiaire a une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, nous consulter pour adapter la formation à ses besoins.

Date, Cachet et signature du Chef d'entreprise