

## Formation Gestion des situations conflictuelles dans la relation clientèle



### Objectifs pédagogiques

- Savoir différencier réclamation et conflit
- Adopter les comportements permettant d'éviter le conflit
- Aborder et mettre en pratique les méthodes principales et outils pour faciliter la communication et mieux gérer les différentes situations conflictuelles
- Repérer les outils pour une meilleure gestion de ses émotions

**Moyens pédagogiques :** Jeux de rôle, échanges en groupe, alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**Public :** Personnel au contact des clients, patients, usagers – personnel d'encadrement

**Pré requis :** Cette formation ne nécessite pas de pré requis

**Durée :** 2 jours (14 heures)

### Contenu

#### 1<sup>ère</sup> Partie - De quoi parle-t-on ? les éléments de base

- Différence entre réclamation et conflit
- Le processus conflictuel
- Les différents types de conflit

#### 2<sup>ème</sup> Partie - Les causes structurelles pouvant générer du conflit

- Rôles, missions et territoire de chaque membre de l'équipe
- Règles du jeu et procédures applicables

#### 3<sup>ème</sup> Partie - Les causes relationnelles / personnelles

- La communication comme outil de prévention du conflit
- Distinguer fait / opinion / ressenti
- Les règles d'or en communication

#### 4<sup>ème</sup> Partie - La gestion des réclamations et des conflits

- Les erreurs à éviter
- Développer l'écoute active
- Les différentes réactions au conflit : laquelle adopter ?

#### 5<sup>ème</sup> Partie - La gestion des émotions et du stress

- Gérer les situations difficiles avec assertivité
- Les outils pour gérer ses émotions : communication non violente, DECS...
- Maîtrise de soi et de la situation
- Quelles attitudes adopter ?

### Les livrables

- Support de formation numérique remis à tous les participants

- En fin de formation, **rédaction par chaque participant de sa feuille de route personnalisée** : ses points forts, ses axes d'amélioration, les 2 objectifs à court terme qu'il/elle se fixe.