

FORMATION : GESTION DES TENSIONS ET INCIVILITES

PREREQUIS : Public en contact avec la clientèle

PUBLIC : 6 Responsables Régionaux
et un Responsable QSE
DUREE : 1 jour (7 h)

MODALITE, DELAI D'ACCES
et **TARIF :** Nous contacter

OBJECTIFS OPERATIONNELS :

- ◇ Être capable de former les « vendeurs-référents » des points de vente à la gestion des tensions et incivilités face à la clientèle avec l'appui des 3 modules de 1 heure chacun.

INTERVENANT

Nathalie Krisa-Bos, consultante en Communication et médiatrice professionnelle.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques / méthodologiques et de simulations de situations réelles
- Découverte du kit pédagogique de 3 modules
- Expériences collectives, partages d'expériences

EVALUATION

Évaluation des acquis à partir des exercices pratiques.
Fiche d'évaluation de la formation en fin de parcours.

PROGRAMME

Animation du module 1 « vigilance » : savoir expliquer la mécanique du dérapage, les sentiments associés à partir de situations vécues

- Le positionnement approprié (communication verbale/para-verbale/gestuelle)
- Les typologies de clients et l'analyse des situations
- Les comportements et impacts sur les résultats et la relation
- Les préférences comportementales (auto-diagnostic)
- Les pièges, comment en sortir
- L'écoute empathique, questionner, reformuler sans juger

Animation du module 2 « protection » : savoir expliquer la mécanique du stress, et amener les vendeurs à se préserver, accueillir leurs émotions et évacuer les tensions

- Les phases du processus de stress
- Les impacts sur la relation et le résultat
- L'accueil des émotions avec la respiration et la posture mentale
- L'hygiène de vie et la récupération pour préserver sa santé
- Plan d'action de ses propres ressources anti-stress (avant pendant après les tensions ou incivilités)

Animation du module 3 « action » ou « repli » : Savoir rassurer sur les procédures de gestion de la situation, selon son degré de dangerosité

- Repérage des niveaux de menace et de danger à partir d'exemples de situations
- Posture à adopter OU procédure de repli selon le niveau de dangerosité :
 - Si niveau 1 la menace est légère : Pratique de l'approche CNV à partir de situations vécues
 - Si niveau 2 la menace est réelle, 3 danger vital : j'applique la procédure de repli et d'alerte

Tour de table

Edition 2024