

## ADAPTER SON COMPORTEMENT FACE A LA CLIENTELE OU AU PUBLIC TENSIONS, CONFLITS OU INCIVILITES

**PREREQUIS :** Public en contact avec la clientèle

**PUBLIC :** Environ 10 participants.  
**DUREE :** 1 jour (7 h)

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

### OBJECTIFS OPERATIONELS :

- ◇ Parfaire sa relation avec la clientèle/public.
- ◇ Acquérir les techniques de communication nécessaires.
- ◇ Optimiser la gestion des réclamations et des mécontentements.
- ◇ Anticiper et apaiser les conflits.

### INTERVENANT

*Psychologue du travail*

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques/ diaporama en alternance avec des questions/réponses.
- Tour de table, travaux de groupe, exercices pratiques, entraînement et mises en situation.
- Remise d'un livret stagiaire.

### EVALUATION

- Validation des acquis via un questionnaire et remise d'une attestation de suivi de stage.

### FORMULE

En intra et en Inter

### PROGRAMME

#### Cerner les problématiques : évocation des situations vécues (tour de table) (1h)

- Prise en compte des principales demandes émanant de la clientèle/public
- Rappel des motifs de mécontentement, de conflits et d'incivilité
- Mise en évidence des facteurs récurrents

#### Prendre conscience de ses comportements et attitudes face à la clientèle/public (1h30)

- Gérer ses émotions et réactions instinctives.
- Evaluer la demande de manière objective.
- Distinguer mécontentement et reproche personnel.
- Adapter sa communication.
- Eviter les mots attitudes et expressions déclencheurs de conflits.

#### Comprendre les besoins de son interlocuteur (1h00)

- Analyse de la demande.
- Identification des éventuels facteurs de tension.
- Questionnement et argumentation.
- Reformulation de la demande.
- Synthèse et validation.

#### Apaiser l'émotion et l'agressivité (1h00)

- Gérer les réclamations
- Traiter les objections
- Recadrer un client
- Apaiser les tensions
- Connaître et utiliser les techniques de résolution
- Conclure positivement un entretien

#### Tour de table : mise en pratique à partir des situations évoquées le matin (2h00)

#### Points forts

- Pédagogie active et interactive.
- Alternance de théorie et pratique.
- Mise en pratique immédiate des acquis.
- Bilan personnalisé

Edition 2024