

## FORMATION : DESAMORCER LES CONFLITS AVEC LES CLIENTS Gérer les situations difficiles avec les clients internes et externes

### OBJECTIFS

#### Public concerné :

Toutes personnes en charge du recouvrement amiable des créances clients

Prérequis : Aucun

- Savoir distinguer les causes origines des conflits, distinguer les sentiments, des opinions et des faits
- Mener un entretien par la communication non violente
- Développer son assertivité pour apaiser les tensions
- Identifier les techniques transposables pour préserver les bonnes relations

### PROGRAMME

Lieu : Dans les locaux de votre entreprise

Durée : 2 jours (14 heures)

#### Tarif :

Inter : 1.200 € HT

Intra : Selon devis pour 2 à 10 participants par session

Modalités de suivi : Feuilles de présences signées, attestations de formation

#### Moyens pédagogiques :

Exposés, partages d'expériences, mises en situation

#### Modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis en cours de formation, quizz

#### 1. Clarifier les situations de conflit, d'agressivité

- Définir un conflit
- Identifier les sources de conflit
  - Distinguer les motifs organisationnels et personnels
  - Appréhender les formes de communication et la perception ; l'entonnoir de la communication
  - Prendre en compte les personnalités par la méthode DISC de Marston
  - Se mettre en situation par des jeux de rôle

#### 2. Renforcer l'affirmation de soi en situation conflictuelle

- S'affirmer dans l'échange par une démarche constructive
  - Comprendre et pratiquer l'assertivité
  - Découvrir la communication non violente
  - S'approprier les outils d'une communication efficace : sourire, voix, écoute, questionnement, silence, mots et formulation
  - S'exercer à une communication positive par des jeux de rôle
- Prendre en compte les états émotionnels : les siens et ceux du client  
Développer l'écoute et l'empathie
  - Savoir écouter sans interrompre et pratiquer l'écoute active
  - Comprendre les motivations, les divergences et les besoins non exprimés
- Trouver les mots justes par une communication positive pour préserver la relation
  - Se préparer psychologiquement
  - La méthode DESC pour préparer un échange de qualité
- Savoir faire face aux critiques et aux menaces
  - Prendre du recul, maîtriser ses émotions