

Situations difficiles en face à face

Vos collaborateurs sont confrontés à des mécontentements : ils se doivent de préserver la relation client en préservant leur intégrité.

Les objectifs prioritaires.

Prendre conscience de l'importance de son rôle dans la prévention des situations délicates.

Elaborer une stratégie permettant de désamorcer les conflits, prendre du recul sur le vécu.

Travailler en équipe pour désamorcer les tensions, repérer les déclenchements de tensions.

Les outils pédagogiques.

Etudes de cas réels.

Mises en situation.

Auto diagnostic et Engagements de Progrès Individuel.

Durée de référence

(hors personnalisation).

2 jours

Notre approche pédagogique.

1 Analyser et comprendre les mécanismes enclenchés.

- Décrire objectivement des situations conflictuelles : appliquer le QQOQCP aux situations vécues, prendre du recul, dissocier le comportement de la personne.
- Cerner les facteurs favorisant les conflits : identifier les phénomènes et les facteurs sociaux les produisant.
- Rompre avec les situations de conflit en mesurant les conséquences pour chacun des acteurs : analyser les effets des situations sur chacun des acteurs.

2 Désamorcer les situations conflictuelles.

- Connaître son comportement, sa façon de communiquer : la pratique de l'empathie
- Identifier le comportement de l'interlocuteur, sa façon de communiquer
- Appliquer une stratégie adaptée permettant de sortir des jeux existants
- Faire face à une critique très agressive, savoir réagir face à une personne de mauvaise foi, savoir passer un relais et éviter de s'exposer à un risque pour soi

3 Analyse et résultat de l'expérimentation sur site.

- Constaté les acquis comportementaux
- Mes améliorations acquises dans ma communication : conséquence sur le comportement de l'interlocuteur
- Mes acquis en communication non verbale et verbale : quels sont les effets positifs sur l'environnement ?
- Retravailler certaines situations délicates : quelles sont les actions à améliorer en communication verbale et non verbale dans mon environnement professionnel ?

4 Anticiper les situations de crise.

- Enrayer les phénomènes conflictuels en identifiant les éléments déclencheurs liés aux modes de fonctionnement des structures.
- Traiter rapidement les situations délicates pour éviter une escalade :
- Travailler en équipe et s'engager dans le suivi du traitement des situations vis à vis du client
- Travailler en réseau...

Nos consultants :

Les intervenants que nous mobilisons pour votre projet justifient d'un parcours en entreprise et d'une connaissance opérationnelle des problématiques qui sont les vôtres.

Notre méthodologie INTRA:

Sur-mesure : nos formations intra-entreprises s'entendent comme la personnalisation des socles pédagogiques présentés par nos fiches-programmes.

Synergie créativité pédagogique - expertise métier : nous concevons notre métier comme la combinaison entre expertise et créativité pédagogique. Notre organisation en mode projet entre les consultants et le bureau d'ingénierie vous garantit une approche différente, l'utilisation des outils pédagogiques les plus pertinents (vidéos, serious games, e-learning, etc.) et ce, en phase avec vos exigences «temps - budget».

Etre évalué selon vos critères : il nous semble légitime d'être évalué selon vos critères. Cette évaluation commence par l'identification de vos critères opérationnels attendus au terme de la formation. ARPEGE vous propose une solution en ligne d'évaluation des formations.