

# Gérer les situations difficiles dans la relation client

## COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ ET LE CONFLIT

Les facteurs déclenchants de l'agressivité

Les facteurs aggravants

Déchiffrer les attitudes (verbales et non verbales) en cas de désaccord : fuite, lutte, manipulation, assertivité.

Les différences de perception

Le triangle infernal : persécuteur/victime/sauveur

## GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET SES CONSÉQUENCES

Des techniques pour désamorcer l'agressivité

Éviter le passage à la violence

Mieux vaut prévenir... : L'après-agression

Des techniques de respiration et de visualisation pour se ressourcer

## GÉRER LES AUTRES SITUATIONS DIFFICILES

Faire face à la misère sociale

Sympathie, empathie, identification, abandon... : trouver le bon positionnement et la bonne distance dans l'entretien

Gérer les émotions : les siennes et celles de l'autre

Gérer une personne en détresse ou dans un état psychique altéré

## AMÉLIORER SON ÉCOUTE ET SON MODE DE COMMUNICATION

Développer son assertivité

Revoir et pratiquer les outils de l'écoute active : questionnement, reformulation...

Acquérir de nouveaux outils de communication : synchronisation, questionnement clarificateur, calibration, langage positif...

Adapter son mode de communication aux processus de fonctionnement (ou « orientations personnelles ») de l'interlocuteur (canal sensoriel, orientation global/détail, processus de motivation...)

## OBJECTIFS

Comprendre les phénomènes d'agressivité

Gérer l'agressivité et ses conséquences

Gérer les situations difficiles

Améliorer son écoute et son mode de communication

## PRÉ-REQUIS

Être en relation avec la clientèle

## PUBLIC

Toute personne (vente, conseil, information...) en relation avec les clients

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement

Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
Apports théoriques (10%), mises en pratique (70%) et échanges (20%)

### APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Possibilité de contacter le formateur pendant 2 mois [formateur@naxis.fr](mailto:formateur@naxis.fr)

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

## ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Cas pratiques

### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction

Bilan du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence

Validation des compétences

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## DATES

Voir planning

## RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...