

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

Sommaire du cours

OBJECTIF

Sensibiliser les participants aux enjeux liés
à la gestion des situations difficiles
et des conflits
Savoir Analyser les situations difficiles et les conflits
Prendre conscience des attitudes
et des comportements adaptés
Transformer une situation négative en situation positive

NIVEAU REQUIS

Responsables d'équipes & personnes
ayant un rôle commercial

CONTEXTE CONCURENTIEL DE L'ENTREPRISE

● LES ATTENTES DU CLIENT (CLIENT EXTERNE ET CLIENT INTERNE)

Identifier ses attentes et ses motivations

● ANALYSER UNE SITUATION DIFFICILE ET/OU CONFLICTUELLE :

Comprendre l'intérêt de gérer les réclamations.
Distinguer les différentes situations difficiles et/ou conflictuelles (client externe et client interne)
Identifier les différents comportements clients (client externe et client interne)
Repérer la stratégie de son/ses interlocuteur(s)
Identifier la/les source(s) de différend
Découvrir une démarche méthodologique efficace.
Connaître les étapes clés de la négociation.
Savoir conclure l'entretien

● LA COMMUNICATION

Repérer les différents modes et outils de communication.
Identifier les facteurs qui facilitent et qui entravent la communication.
Le choix des mots, les mots essentiels
Repérer l'importance du langage positif.
Les attitudes de porter
Se maîtriser pour mieux gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles
Clarifier la notion de stress.

● PRENDRE CONSCIENCE DE L'ENJEU FONDAMENTAL DE LA QUALITE RELATIONNELLE.