

AC022

PERFECTIONNEMENT

2 jours 14 heures

1 211 €

Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Gérer les situations conflictuelles

Faire face à l'agressivité dans une relation client assurance

OBJECTIFS

- **Mieux gérer les situations de crise pouvant dégénérer en agression verbale ou physique**
- **Mieux se connaître pour mieux appréhender sa propre agressivité**
- **Acquérir une méthodologie pour trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes et gestes les plus appropriés**
- **Faire face aux situations difficiles**
- **Réagir plus aisément à l'improviste**

PROGRAMME

A. DÉFINITION ET ANALYSE DE L'AGRESSIVITÉ

1. Agressivité : expression d'une frustration et d'un besoin
2. Indicateurs de tension

B. DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

1. Identifier les différentes catégories de conflits
2. Différentes stratégies de traitement

C. OUTILS DE LA RELATION ET DE LA COMMUNICATION ADAPTÉS À LA GESTION DES CONFLITS

1. Rappel des fondamentaux et incontournables de la communication
2. Impact du « cadre de référence »
3. Communication verbale et non verbale
4. Gestes
5. Attitude dans l'espace
6. Prise en charge de l'agressivité par l'écoute, la re-formulation
7. Attitude empathique et manifestation de compréhension

D. PRÉSENTATION DU PROTOCOLE DE L'AGRESSIVITÉ

1. Placement de la voix
2. Techniques du « tampon » et de « l'édredon »
3. Savoir dire : savoir annoncer et maintenir un refus

E. MIEUX SE CONNAÎTRE POUR ÊTRE CAPABLE D'AGIR FACE À UNE SITUATION CONFLICTUELLE EN GÉRANT SON STRESS

1. Identifier son positionnement le plus fréquent
2. Maîtriser ses différents états du Moi
3. Identifier ses registres de communication
4. Sortir du « triangle dramatique »
5. Différents types de relations interpersonnelles
6. S'affirmer pour gagner en assurance

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.

PUBLIC

- Collaborateurs confrontés à des situations conflictuelles avec leurs clients / sociétaires
- Collaborateurs chargés d'accueil, conseillers clientèle, experts, inspecteurs...

PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes + pratique d'un an minimum.
AC010

POINTS FORTS

L'exposé du formateur et les échanges à partir des situations vécues par les participants permettent d'anticiper, de temporiser et de faire face aux situations conflictuelles.

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel du management, formateur expert de l'ifpass.

SESSION(S) 2018

Paris,

27 et 28 septembre

Disponible en régions sur demande