



la gestion des plaintes

OBJECTIFS

-  Prendre conscience que face à des situations de conflits, les règles de base sont de bien évaluer la situation et les risques d'escalade, de garder son calme : l'agressivité fait renchérir l'interlocuteur.
-  Favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et connaître son style de médiateur.
-  Désamorcer les situations, réguler les tensions pour transformer les conflits en dialogues constructifs.

PROGRAMME

Comprendre les relations

Visualiser la cascade des attitudes (la synergie et l'antagonisme)
Clarifier les comportements négatifs (la fuite l'agressivité et la manipulation)
Positionner le comportement positif (l'assertivité et le respect)

Comprendre la relation client

Visualiser les attentes (les besoins client)
Positionner l'importance du service (le service minimum et le service plus)
Développer les connaissances (la capacité de renseignements)

Se regarder soi même face aux autres

Mettre les participants dans une situation plus ou moins facile (le jeu du JE par TU)
Avoir une connaissance plus approfondie de chacun (oser dire aux autres)
S'exercer au métier de personnage public (le projet de vie quaternaire)

Travailler sur le stress / la tension lors d'une plainte/conflit

Définir le stress (un ensemble de définition)
Visualiser ses effets (mon corps et le stress)
Analyser la pression entre services et dans l'entreprise (les différents profils)

Travailler nos schémas mentaux

Comprendre la répercussion dans la vie de l'équipe (le pouvoir et les relations professionnelles)
Modifier au jour le jour avec assertivité (l'évolution des comportements)
Oser la confiance

Gagner par le charisme

Faire le bilan (définir des actions à venir)
S'engager dans l'évolution de son savoir-être (l'évolution)
Mieux vivre ensemble

DUREE

1 jour

PUBLIC

Toute personne
ou équipe
désirant limiter
les relations conflictuelles et
gagner en aisance dans les
situations difficiles
(plaintes clients...)

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de
positionnement par entretien
ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de
la formation par questionnaire
amenant à une réflexion sur
un plan d'actions.

PEDAGOGIE

La COMMUNICATION !
Des outils pédagogiques
ludiques compléteront les
échanges de pratiques.
Exercices favorisant
l'expression et la prise de
conscience de ses propres
perceptions et
comportements.
Debriefing après chaque
mise en situation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la
formation, CQFD sélectionne
un pédagogue possédant
une expérience significative,
une maîtrise opérationnelle
et un profil particulier :
sophrologue, psychologue,
neuropsychologue, ergonomiste,
ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter
sur notre site internet
le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

