

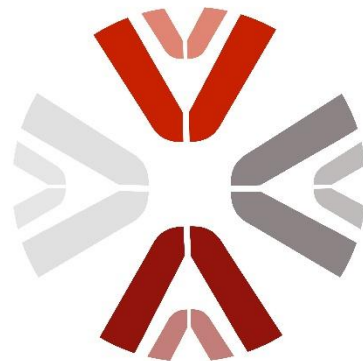
FICHE PÉDAGOGIQUE

Emporter l'adhésion & faire face à des publics difficiles

Contexte et enjeux

Certaines situations professionnelles impliquent de faire face à des interlocuteurs exigeants, insatisfaits ou agressifs. Ces situations peuvent générer du stress et dégrader la relation.

Développer une posture relationnelle stable permet de maintenir une communication constructive et d'améliorer la qualité de la relation.



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- comprendre les mécanismes des tensions relationnelles
- analyser sa posture en situation difficile
- réguler son stress
- maintenir la relation malgré les tensions

Public concerné

- professionnels en relation avec des publics exigeants
- managers
- collaborateurs en relation client

Programme / Thématiques principales

- comprendre les mécanismes de la tension relationnelle
- gestion du stress en situation difficile
- posture relationnelle et communication
- écoute et questionnement
- résolution des conflits

Approche pédagogique

- apports théoriques
- mises en situation
- exercices pratiques
- retours personnalisés

Modalités et organisation

- Durée : 1 jour – 7 heures
- Modalité pédagogique : présentiel (distanciel possible sur demande)
- Format : intra ou inter entreprise
- Nombre de participants : 6 à 12 personnes
- Lieu : dans les locaux de l'entreprise ou dans un lieu de formation dédié

Bénéfices pour l'organisation

- diminution des conflits
- relations plus apaisées
- amélioration de la qualité de service