

GERER LES SITUATIONS DE LITIGES AU TELEPHONE



Dates à définir



Réalisable en entreprise ou dans nos locaux



Participants
Min : 3 pers
Max : 12 pers



Prérequis
Aucun



Durée : 7h

LES COMPÉTENCES VISÉES

- S'approprier les mécanismes relationnels qui désamorcer les interactions conflictuelles
- Adapter sa posture et ses techniques de communication aux situations conflictuelles à distance

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION

- Apports théoriques
- Cas pratiques
- Retours d'expérience
- Évaluation des acquis par questionnaire en fin de formation

PUBLIC

- Commerciaux, Managers, Chargé de relance client, conseiller de clientèle...

BESOINS SPÉCIFIQUES : Pour les personnes ayant besoin d'aménagements spécifiques (pédagogiques et/ou matériels), nous vous invitons à nous contacter.

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du conflit
- Identifier et analyser les dynamiques relationnelles
- Mobiliser des techniques de communication pour résoudre les conflits
- Gérer efficacement les conflits au téléphone

PROGRAMME

1. Comprendre le conflit (les fondamentaux)

- Pourquoi les conflits émergent ?
- La biologie du conflit
- Apaiser son système nerveux
- Typologie des conflits
- Intensité des conflits – Modèle Speed Leas

2. Analyser les dynamiques relationnelles

- Gestion des conflits (TKI)
- Le Triangle Dramatique de Karpman
- Repérer les Jeux Psychologiques

3. Communiquer et résoudre

- La Communication Assertive
- La Communication Non Violente (CNV)
- La Méthode DESC
- L'écoute active
- Cas pratique

4. Gestion des conflits au téléphone

- Conflits financiers et commerciaux
- Conflits liés à la prestation ou au produit
- Conflits relationnels clients et partenaires
- Conflits internes - Collaborateurs et hiérarchie
- Situations d'urgence et de crise
- Cas pratique