



Public

Tout collaborateur en contact avec les clients

Durée

2 jours

Méthode pédagogique

Des jeux de rôles et des mises en situations issues du quotidien des participants.

Des supports et exercices spécifiques au secteur de la propreté.

Des ateliers élaborés par le consultant en lien avec l'entreprise à partir de situations concrètes de terrain des participants.

Entre chaque session de formation, élaboration d'une mission personnalisée à atteindre en intersession.

Utilisation d'un carnet de route qui comportera un plan d'action qui accompagnera le participant dans sa démarche et lui permettra de suivre les objectifs visés.

Evaluation & Suivi

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la formation par les stagiaires à l'aide d'un questionnaire.

A l'issue de la formation, le consultant ECOFAC reste à disposition des participants pour répondre aux questions et/ou difficultés rencontrées lors de la mise en pratique de la formation.

Négocier en milieu conflictuel

OBJECTIFS

- ➔ Garder le cap d'une négociation réussie en milieu conflictuel
- ➔ Garder son sang-froid et parvenir à une solution équilibrée
- ➔ Maîtriser le relationnel et donner des gages de professionnalisme
- ➔ Renforcer la maîtrise de ses émotions

CONTENU

Certains mots véhiculent une image immédiatement négative dès qu'ils sont prononcés. Le mot « conflit » en fait partie. Pourtant le conflit peut nous apprendre beaucoup de choses sur nous-même et nos réactions. Plonger au cœur de la tourmente, avec des repères maîtrisés, nous fait comprendre tous les bénéfices que nous pouvons tirer de ces situations difficiles.

Le rapport conflictuel dans tous ses états

- Quelles sont les causes de déstabilisation
- Analyse des situations
- Quel rapport veut entretenir l'interlocuteur
- Pour quel enjeu ?
- Que dévoile le rapport de force en question

Ne pas refuser le conflit

- Comment gérer la déstabilisation ?
- Quelle stratégie efficace mettre en place
- La gestion du stress
- Quelles techniques et attitudes à adopter pour gérer ses émotions
- Bien cerner le mode relationnel des clients
- Comment éviter les dérapages ?

La stratégie pour maintenir la relation

- Communiquer sur le terrain du client
- Préserver la relation gagnant gagnant
- Faire preuve de souplesse dans le développement de ses idées
- Maîtriser la tension et la pression
- Comment annoncer une mauvaise nouvelle ?
- Ecouter et réagir : critiques, reproches, blocages, mauvaise foi, indifférence...
- Reprendre en main la situation et construire la relation

