



## INTITULE DE LA FORMATION

### « GERER LE STRESS ET LES CLIENTS DIFFICILES »

**Durée totale de la formation :** 7 heures – 2 modules de 3h30

**Lieu :** Sur zoom ou en présentiel

**Nb de participants maximum à la formation :** 10

**Budget de la formation :** 370 € HT par participant

**Intervenant :** Marisa Da Costa Rebelo

#### **Public concerné :**

Tout public

#### **Pré requis :**

Être au contact client – Avoir une connexion internet

#### **Objectifs de la formation :**

- Adopter le bon comportement, permettant de maintenir une qualité de relation et faire face à la pression tout au long de la journée.
- Utiliser les techniques d'affirmation de soi pour développer la confiance en soi et regagner celle du client.
- Mettre en application quelques techniques concrètes et efficaces pour transformer ses émotions et son stress en énergie positive

#### **Moyens techniques et outils mis à disposition :**

Formation animée en Visio sur Zoom sous forme de classe virtuelle ou en présentiel

Accès à l'espace formation du site [www.mdc-congruence.fr](http://www.mdc-congruence.fr) pour les tests

#### **Moyens et méthodes pédagogiques :**

Apports théoriques animés en formation en présentiel - Support formateur partagé - Support de formation remis aux participants

Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur.

Temps Questions / réponses à la fin de la formation

#### **Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :**

**Questionnaire d'attentes individuelles** envoyé par mail avant la formation

**Test de positionnement** d'entrée en formation sur son niveau de stress

**Validation des acquis :** Mises en situation professionnelle / jeux de rôles

Envoi d'un questionnaire de satisfaction / d'évaluation de la formation / remise d'une attestation de formation



## PROGRAMME DE LA FORMATION

### « GERER LE STRESS ET LES CLIENTS DIFFICILES »

#### **Introduction (30 min) :**

Présentation de l'environnement Zoom (si nécessaire), de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de positionnement d'entrée en formation (questions / réponses)

#### **MODULE 1 (3h)**

Les exigences du client aujourd'hui

Les contraintes d'un métier de relation client

Analyse des insatisfactions client (causes du mécontentement, décalage par rapport aux attentes, besoins derrière l'insatisfaction, etc.)

**Auto diagnostic de ses comportements actuels avec le client et analyse de leurs conséquences**

#### **MODULE 2 (3h30)**

Les bases de la communication interpersonnelle

Les différents types de reformulation

Traiter les litiges par le questionnement approprié pour comprendre la problématique du client et dissocier les besoins de ses problèmes

Les techniques d'évitement et de traitement des conflits

Quelle attitude adopter face au désaccord

Comment conserver un comportement bienveillant

Dire non sans perdre le client

**Test sur l'assertivité**

Accepter une critique justifiée et répondre à une critique injustifiée de façon constructive, etc.

**Évaluation : mises en situation / jeux de rôles**

#### **Contact :**

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail [contact@mdc-congruence.fr](mailto:contact@mdc-congruence.fr)

#### **Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :**

Pour vous inscrire à notre formation, merci de contacter avant le début de la formation : Marisa DA COSTA REBELO par téléphone au 0667435219 ou par mail [contact@mdc-congruence.fr](mailto:contact@mdc-congruence.fr) pour obtenir votre bulletin d'inscription.

Complétez-le et envoyez-le par courriel à : [contact@mdc-congruence.fr](mailto:contact@mdc-congruence.fr)

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

#### **Accessibilité aux personnes handicapées :**

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0178090605 ou par mail [contact@mdc-congruence.fr](mailto:contact@mdc-congruence.fr)