

Gérer les situations difficiles



Durée
14 heures
2 jours



Prérequis
Aucun



Public concerné
Tout public



Effectif maximum
10 personnes



Qualification Intervenant (e)(s)
Formateur expert en techniques de communication



Moyens pédagogiques

- Présentation didactique multimédia
- Exercices pédagogiques
- Mises en situation
- Études de cas pratiques
- Questions / Réponses



Modalités d'évaluations
Quiz d'évaluation des connaissances

Objectifs

À l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de mieux gérer les situations difficiles par une meilleure utilisation des leviers de communication par téléphone et à l'écrit.

- Identifier les caractéristiques des 4 profils DISC et des 4 typologies client
- S'approprier les spécificités et les fondamentaux de la communication par téléphone et à l'écrit
- Traiter les objections récurrentes
- Structurer son argumentaire client pour sortir par le haut d'une situation difficile.

Programme

Les caractéristiques des profils DISC

- Le modèle de Marston
- Les caractéristiques des profils DISC
- Les interactions entre couleurs
- Identifier les 4 typologies clients vs profils DISC

Les fondamentaux de la communication par téléphone et à l'écrit

- Identifier les spécificités d'une communication par téléphone ou à l'écrit vs communication en face à face
- Développer son écoute active
- Mener un questionnement adapté
- Reformuler le contexte client
- Proposer une réponse adaptée sur le fond (choix des mots, vocabulaire adapté, faits)
- Proposer une réponse adaptée sur la forme (structure SPRI, intonation, rythme, débit)
- Structurer ses écrits avec la méthode SPRI
- Personnaliser ses écrits
- Identifier les enjeux juridiques des écrits
- Contrôler ses écrits avant envoi

Identifier les conflits

- Définir le conflit
- Déterminer l'escalade d'un conflit
- Identifier les facteurs de conflits
- Prendre conscience de la notion de perception
- Intégrer la notion d'altérité (en appui avec le DISC)

Traiter les situations difficiles

- Identifier les situations difficiles et les objections récurrentes
- Utiliser la méthode RAS
- Savoir dire non avec tact
- Développer son assertivité
- Structurer son argumentaire dans le respect des méthodes abordées dans ce module
- Mettre en pratique ses argumentaires sur des cas concrets



Gérer les situations difficiles

Référence : STD-SOSK307

Le + DEKRA

- La dématérialisation de la formation,
- Des formateurs, des experts techniques et un réseau de partenaires en France,
- Une méthodologie éprouvée,
- Une pédagogie innovante,
- Un espace client,
- Une démarche RSE avec la fourniture de 90% de nos livrets sous format digital.

Flashez ce QRCode
pour accéder à notre
site internet



Modalités d'accessibilité

DEKRA est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en oeuvre pour la pleine réussite de ses formations