

## Comment gérer les clients complexes ?

---

### Durée

---

La formation dure 3 heures, y compris une pause de 15 minutes au milieu de la séance.

### Objectifs

---

- Comprendre le conflit et son fonctionnement
- Gréer son stress et maîtriser ses émotions
- Développer son assertivité

### Contenu

---

1. Comprendre le conflit et son fonctionnement
  - 1.1. Comprendre la genèse d'un conflit
  - 1.2. La communication en question
2. Comprendre ce qui se passe en moi dans une relation.
  - 2.1. Gestion du stress et maîtrise de ses émotions
  - 2.2. Comment développer son assertivité
  - 2.3. Les différents profils clients
3. Développer son assertivité
  - 3.1. Identifier son profil assertif en contexte professionnel
  - 3.2. Comment communiquer efficacement

### Méthodes pédagogiques

---

- Fondamentaux et bonnes pratiques exposées par le formateur
- Participation active sous forme d'échange d'expérience, de jeux de rôles, ...

### Public cible

---

- Toute personne ayant un contact régulier avec des interlocuteurs exigeants
- Toute personne souhaitant communiquer plus efficacement en situation complexe

### Evaluation

---

A l'issue de la formation, un test permet au participant de s'assurer de l'acquisition des connaissances. Il est généralement effectué sous forme de QCM (Questionnaire à Choix Multiples).

### Certificat

---

Un certificat de présence sera émis à l'issue de la formation