

Gérer des situations délicates avec la clientèle

08.30 – 09.00

Accueil avec café et croissants

Matin

Introduction et mise en contexte

- Objectifs de la journée et déroulement
- Pourquoi certaines situations deviennent délicates : analyse des déclencheurs
- Comprendre pour mieux agir : bases de la communication en situation de tension
- Réflexion guidée : comment je réagis sous pression et ce que je provoque chez l'autre
- Introduction aux principes de la communication bienveillante et non violente

Pause

Découvrir et tester des outils concrets de communication

- Outils issus de la psychologie de la communication :
 - Écoute active
 - Communication non violente (CNV)
 - Feedback constructif
 - Analyse transactionnelle
- S'exercer à poser un cadre clair sans blesser : dire non, répondre à une critique, recadrer un comportement
- Exercices d'application et réflexion personnelle sur sa pratique professionnelle

12.00 – 13.00

Repas

Après-midi

Ateliers pratiques : gérer des situations complexes issues du terrain

- Simulations autour de cas concrets : accueil, téléphone, client agressif ou fermé
- Entraînement à la gestion émotionnelle et à la reformulation
- Observation des réactions, ajustements et feedback en groupe
- Analyse collective dans un cadre bienveillant et constructif

Pause

Ce que je garde, ce que je change

- Élaboration de stratégies personnelles pour garder son calme et rester professionnel·le
- Comment maintenir une relation de confiance même dans une situation tendue
- Synthèse des apports et ressources à disposition pour la suite

16.30

fin du séminaire

L'organisateur se réserve le droit de modifier le programme en cas de nécessité.