
Programme de Formation

Gestion des réclamations et des situations difficiles

Organisation

Début :
minutes

Fin :

Durée : 3 heures et 30

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Tout collaborateur en contact avec des clients ou des collègues, souhaitant améliorer sa gestion des situations difficiles.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les comportements à éviter en situation de tension.
- Appliquer la technique DESC pour gérer les situations difficiles.
- Développer une posture assertive et savoir dire « non » efficacement.
- Comprendre l'impact des styles de communication sur les situations de tension.
- Se préparer mentalement à gérer les situations difficiles.

Description

1. Débriefing du questionnaire d'autodiagnostic
 - Discussion sur les résultats et les éléments clés à travailler.
2. Comportements refuge à éviter
 - Présentation des 3 comportements à éviter en situation de tension.

Pause (15min)

3. Technique du DESC
 - Explication et mise en pratique en sous-groupes.
4. Posture et assertivité
 - Exercices pratiques sur l'adoption de la bonne posture assertive.
5. Dire « non » avec qualité relationnelle
 - Approfondissement et entraînement en sous-groupes.
6. Styles de communication DISC
 - Explication de l'impact sur les situations de tension et un échange interactif.
7. Préparation mentale
 - Techniques pour se préparer à des situations prévisibles.





Prérequis

Aucun prérequis spécifique.



Modalités pédagogiques

- **Apports théoriques interactifs** avec présentations multimédias, quiz en temps réel et sessions de questions-réponses pour favoriser l'engagement des participants.
- **Études de cas concrets** issus de situations professionnelles réelles, analysés en groupe pour développer la réflexion critique et la résolution de problèmes.
- **Exercices pratiques** individuels et en équipe, incluant des simulations, des jeux de rôle et des mises en situation pour appliquer les concepts appris.
- **Discussions et échanges** entre participants, facilitant le partage d'expériences, le networking et l'apprentissage collaboratif à travers des débats structurés et des ateliers de réflexion.



Moyens et supports pédagogiques

- **Support de formation numérique** : Plateforme d'accès aux modules de cours, quiz d'auto-évaluation, ressources téléchargeables (PDF, infographies)
- **Études de cas** : Analyses approfondies de situations réelles, scénarios complexes à résoudre en groupe, retours d'expérience d'entreprises, exercices de mise en pratique basés sur des cas concrets
- **Supports numériques** : Présentations multimédias, tableaux blancs virtuels, outils de collaboration en ligne.
- **Discussions et échanges** : Sessions de questions-réponses en direct, ateliers virtuels en petits groupes, mentorat en ligne.



Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation sera continue avec des questions, discussions, exercices pratiques et études de cas pour vérifier l'application des connaissances. Une synthèse et un feedback en fin de formation mesureront les acquis et la réalisation des objectifs pédagogiques. Un Certificat de Réalisation signé par le Responsable de l'organisme de formation et mentionnant les compétences visées est remis au participant à la fin de la formation. Le contenu de ce document atteste la mise en œuvre du processus d'évaluation.



Informations sur l'admission

Inscriptions : Les pré-inscriptions se font en ligne sur notre site web, via l'extranet Entreprise ou par mail à formation@ugm-opera.fr jusqu'à deux semaines avant le début de la formation.

Les places sont attribuées par ordre d'inscription et sous réserve d'un nombre de participants minimum et de dossier administratif complet.

Conditions d'Annulation : Les annulations sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la formation avec remboursement intégral. Passé ce délai, un pourcentage des frais de formation sera retenu.



Informations sur l'accessibilité

Nos locaux ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, un soutien personnalisé peut être mis en place pour les participants ayant des besoins spécifiques.

Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, nous vous invitons à nous

UGM Opéra – 4 avenue de l'Opéra, 75001 Paris – 01 55 35 31 11 – contact@ugm-opera.fr – <https://www.ugm-opera.fr/>

SIRET : 80489918500016 – RCS Paris – Code APE 6512Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11755262575 auprès du préfet de Paris



contacter en amont afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Vous pouvez exprimer vos besoins spécifiques en nous écrivant à l'adresse handicap@ugm-opera.fr