Programme de Formation

Gestion des réclamations et des situations difficiles

Organisation

Durée : 3 heures et 30 minutes

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.

Compétences visées

- Identifier les situations de tension.
- Analyser ses propres comportements et ceux des autres.
- Appliquer des techniques de communication assertive.
- Exercer des stratégies de résolution de conflits.
- Ajuster son comportement selon les styles de communication.

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.

Points forts

Maîtrisez les situations tendues et transformez les conflits en opportunités ! Des techniques concrètes pour gérer les réclamations et les situations difficiles avec calme et assertivité, améliorer votre communication et préserver votre bien-être.

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 pratiques

- **Durée de la formation :** La formation dure 3h30 heures, incluant une pause en milieu de session.
- **Lieu de la formation :**
  - **En présentiel :** La formation peut se dérouler dans nos locaux, sur votre site (en intra) ou dans une salle de conférence équipée.
  - **En distanciel :** Possibilité de suivre la formation à distance via une plateforme en ligne pour les participants.
- **Matériel nécessaire pour le distanciel :** Chaque participant doit avoir accès à un ordinateur équipé d'une connexion internet.
- **Effectif :** Le nombre de participants est de minimum 3 personnes et limité à 12 personnes pour favoriser l'interaction et garantir un accompagnement personnalisé.
- **Certification :** À l'issue de la formation, une attestation de participation sera délivrée aux participants ayant satisfait aux exigences.

Tarif : selon proposition commerciale. Nos tarifs publics sont consultables sur notre catalogue 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. Cette formation dans son format actuel n'a pas encore été évaluée.

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 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

Votre intervenant

Hervé KAYSER

Hervé Kayser vous partagera les bonnes pratiques mises en œuvre dans le cadre des missions qu'il a mené ces dernières années auprès de nombreuses équipes commerciales du secteur assurance et protection sociale.

Hervé Kayser a été pendant 20 ans manager marketing et commercial de plusieurs sociétés du secteur de l'assurance et de la protection sociale. En tant que consultant formateur et coach, il met depuis 2010 son expertise au service de ses clients compagnies d'assurance, mutuelles, groupes de protection sociale, courtiers et courtiers grossistes.

Il est l'auteur de l'ouvrage « ***Animer efficacement ses réseaux commerciaux*** » Editions de l'Argus de l'assurance.