

Gestion des clients agressifs

Réagir de manière adéquate dans des situations stressantes

Contenus/objectifs:

La gestion de clients agressifs pendant le travail et spécialement de comportements pouvant être violents, sont des thèmes qui concernent de plus en plus de collaborateurs.

Une gestion adéquate de ces comportements est difficile et suppose des compétences communicationnelles qui font partie aujourd'hui des compétences professionnelles de base dans de nombreuses activités professionnelles.

L'atelier permet d'étudier au moyen de techniques efficaces comment un apaisement est rendu possible par les mots, incluant des conseils sur sa propre sécurité.

Les points centraux sont:

- particularités communicationnelles dans les situations conflictuelles
- discussion avec des personnes agressives
- se prémunir et transmettre des messages négatifs
- parler ouvertement sans blesser et accepter la critique de manière constructive
- gestion des invectives et des menaces verbales
- fixer des limites, montrer et mettre en œuvre les conséquences

Les conditions préalables sont des connaissances fondamentales en communication et en conduite d'entretien ainsi que la disposition à la réflexion sur soi et au recours à d'exemples de situations personnelles.

Orateur:

Psychologue avec plusieurs années d'expérience professionnelle en tant que formateur et consultant.

Durée:

Lunch Session 1 h: théorie
 Workshop 2 h: théorie & pratique
 Training 4 h: théorie & pratique approfondie

Tarifs:

Lunch Session	1 h	€ 550.-
Workshop	2 h	€ 800.-
Training	4 h	€ 1'050.-

Les prix comprennent la préparation et les documents mis à disposition. Les frais de déplacement et le temps de déplacement sont facturés en sus au tarif forfaitaire de € 150.- par intervention.

Public cible:

Employés, RH, managers, personnes en formation

Infrastructure:

Les séminaires se déroulent dans des salles de formation appropriées dans vos locaux.

Contact:

ICAS France SASU
 14 avenue de l'Opéra
 75001 Paris
 Tél.: +33 1 75 85 01 61
 Email: info@icas-france.com
 Web: www.icas-france.com