

Type de formation : Management

Titre : FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES : CLIENT EN DIFFICULTE, CLIENT MECONTENT....



Valeur ajoutée : Les collaborateurs de cabinets sont de formation comptable. Ils sont souvent démunis lorsqu'ils doivent gérer la relation client lorsque celle-ci sort du cadre technique, encore plus face à des clients en difficulté ou mécontents.

Objectif :

- Identifier les situations difficiles auxquelles les collaborateurs ont déjà fait face et comment ils ont réagi
- Anticiper les situations auxquelles ils vont être confrontés face à des clients en difficulté, personnelle et professionnelle, ou mécontents
- Leur donner des clés pragmatiques pour adopter une posture adéquate
- Leur donner également quelques repères théoriques et psychologiques pour les aider à mieux comprendre
- Les entraîner par des jeux de rôle
- Leur apprendre à prendre du recul et à se protéger face à des situations qui les sollicitent sur des terrains inconnus
→ afin qu'ils soient « armés », à la fin de la formation, pour faire face à ces situations.

Durée : 1 journée.

Public : Cette formation est destinée aux associés et directeurs de missions.

Pré-requis : Aucun

Pré-requis technique :

Disposer d'une connexion internet avec webcam pour les séquences en e-learning lorsque le présentiel n'est pas possible.

Contenu de la formation

- Attitudes – clés de posture
- Les pièges à éviter
- Jeux de rôle
- Comment se protéger soi-même

Programme détaillé

- Identification des situations difficiles auxquelles les collaborateurs ont déjà été confrontés (difficultés économiques du client, client mécontent, reproches suite à une erreur...) et comment ils ont géré
- En quoi la situation des clients en difficulté est-elle encore plus délicate à gérer (situation macro-économique, crise, moins de « prise », etc.)
- Jeux de rôle
- Décryptages

- **Les attitudes possibles auxquelles ils vont être confrontés** : colère, dépression, dénigrement (de toute manière vous ne me servez à rien, vous ne pouvez pas m'aider...), accusation (c'est de votre faute), tristesse ou abattement.
- **Ce que vit une personne en difficulté.**
Les étapes du « deuil » ou du changement.
- **Les clés de posture :**
 - Accueillir l'autre
 - Ecoute
 - Rester dans les limites de sa fonction
 - Neutralité
 - Posture du « conseil »
 - Travail sur soi
- **Les pièges à éviter**
 - Triangle de Karpman (victime-bourreau-sauveur)
 - Vouloir en faire plus / trop
 - Prise de distance. Illustration du 2^e accord toltèque « N'en faites pas une affaire personnelle ».
- **Jeux de rôle**
 - Rien de tel que la mise en situation. Des jeux de rôle seront proposés aux participants, des cas les plus simples aux cas les plus complexes.
 - Tous les cas de figure seront pratiqués : impuissance – colère – abattement – tristesse – dépression – agressivité – victimisation
 - Les entraîner à des cas très difficiles afin qu'ils se sentent armés pour les cas les plus courants qu'ils auront à gérer
- **Clients en détresse profonde**
 - Comment reconnaître une détresse profonde
 - Que faire
 - Quelles sorties de secours préconiser
- **Comment se protéger soi-même**
 - Les collaborateurs conseillers, confrontés à des clients en mal-être, peuvent être facilement atteints eux-mêmes s'ils ne savent pas se protéger.
 - Il est très important de leur donner des clés pour se préserver :
 - Psychologie positive - Echanges et partage - Travail sur soi

Méthode mobilisée :

Les jeux de rôle auront lieu tout au long de la journée. La théorie venant en support.
Après chaque séquence : échanges, analyse de la lecture du comportement, des réflexes à avoir.
Décryptage de ce qu'attend (ou n'attend pas) le client, la manière dont il faut lui parler, aborder les problèmes avec lui, ce qui « passe », ce qui « ne passe pas ».
Comment voir les choses autrement et du point de vue du client. Comment notre propre personnalité influence notre vision des choses.

Modalités d'évaluation mises en œuvre et suivi :

- 10 jeux de rôle pour évaluer et faire progresser les participants

- QCM en fin de formation
- Evaluation de la satisfaction
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction

Modalité et délais d'inscription : L'inscription est effective après validation des prérequis, réception de la convention signée et de 40% d'acompte. Consultez les modalités d'inscription sur www.dianeis.com – onglet Modalités
Contact administratif : cginesy@dianeis.com ou 01 39 62 33 42

Date de début et de fin de formation : la date de formation sera fixée en accord avec vous.

Accessibilité : Dianeis est sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap. Contactez-nous afin d'étudier les possibilités d'adaptation ou de compensation disponibles. Référente handicap : Christine Ginésy cginesy@dianeis.com ou 06 09 50 60 19. Consultez notre site www.dianeis.com – onglet Modalités / Vous êtes handicapé

Formatrice :

Nicole Coiffard, consultante, associée dirigeante de Cordiane
Consultante en stratégie, management et communication. Pratique depuis 20 ans les problématiques de management dans les cabinets.

26, rue Guynemer 78600 Maisons-Laffitte - Tél : 01 39 62 33 42

Contact pour une demande de renseignement sur le contenu de la formation : Nicole Coiffard – ncoiffard@dianeis.com

Tarif : 1800 € HT

Frais de déplacement et d'hébergement pour toute intervention en-dehors de la région parisienne.

Taux de satisfaction sur l'action : en cours d'actualisation