

Formation Gérer et prévenir les relations difficiles

Durée :	3.0 jour(s)
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> • Développer son aisance relationnelle. • Savoir gérer ses émotions négatives. • Savoir se sortir des relations difficiles. • Apprendre à maîtriser les bons réflexes.
Public :	<ul style="list-style-type: none"> • Tout public.
Prérequis :	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun.
Modalités et moyens pédagogiques	<p>Apports théoriques alternés par des exercices pratiques et/ou des mises en situation Échanges entre stagiaires venant enrichir le déroulé de la session</p> <p>Salle de formation équipée de dispositif vidéo Grand Ecran</p> <p>Portail web: maformation.vaelia.fr</p>
Modalités d'évaluation	Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.
Moyens d'encadrement	Un formateur expert spécialisé en Ressources Humaines dont les compétences ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou Vaelia.
Satisfaction globale :	<p>4.41/5</p> <p><i>Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.</i></p>

Jour 1

Structurer l'entretien et pour mieux gérer la relation

- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur
- Utiliser sa voix comme un outil pour apaiser le client et développer son charisme.
- Savoir répondre aux objections sans être sur la défensive
- Identifier et adopter les principes de la communication non verbale

Jour 2

Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance.
- Désamorcer les tensions au travers de méthode de communication simple et efficace.
- Canaliser un interlocuteur : agressif, impatience, bavard, comédien pleureur, en détresse financière, malade, suicidaire, têtu, dans le déni, le retraité (1/4 d'heure social), de mauvaise foi,
- Déjouer les manœuvres d'intimidation.
- Comment annoncer le mieux possible une décision négative à la personne (refus de prise en charge etc.)

Jour 3

Les outils proposés pour atténuer les émotions négatives

- Comment mieux gérer ses pensées et ses émotions négatives ?
- Comment interpréter les messages renvoyés par le corps ?
- La respiration comme moyen pour se ressourcer et dissiper la négativité liée au conflit