

---

# Programme de Formation

---

## PLAINTES : Gérer une Plainte - 1/2 Jour

---

### Organisation

---

**Durée :** 4 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---

#### **Objectifs pédagogiques**

- Être capable de gérer une plainte (plus ou moins agressive) et de s'engager concrètement sur une réponse
- Prendre conscience de l'impact du non-verbal (voix, attitude, rythme, ton) dans la gestion de la plainte.
- Être capable de dire non en assertivité, en respect de moi et de l'autre
- Être capable de saisir l'opportunité d'une plainte pour augmenter la satisfaction d'un client
- Être capable de gérer sa charge de stress et de s'en protéger au maximum sans rentrer dans le jeu du "triangle dramatique"

#### **Description**

Jour 1 (1 demi jour)

- Les participants vont fournir au formateur les principales difficultés qu'ils rencontrent dans leur mission de contact "de première ligne" avec les clients au sens large.
- Notions d'Écoute Active pour rassembler l'information nécessaire au traitement de la réelle demande
- Travailler sur mon processus et mon contenu (verbal et non verbal) pour être dans une position de vie gagnant/gagnant
- Module très pratique de gestion de la plainte : traiter d'abord l'émotionnel avant d'entrer dans le concret. Permettre au plaignant d'apporter sa solution pour gagner du temps
- Le jeu du triangle dramatique : Je sauve mais je me fais persécuter
- Plan d'action personnalisable
- Renforcement des zones d'effort en s'appuyant sur ses zones de confort

Nos formateurs tiennent à votre disposition une bonne trentaine de séquences, d'outils et de trucs & astuces qui seront choisis lors de chaque module en fonction des échanges et des attentes des participants

#### **Prérequis**

Aucun prérequis





### **Modalités pédagogiques**

Apprentissage ludo-pédagogique

Jeux de rôles et feedback croisés

Jeux cadres de Thiagi, légos, Taboo, ...

Partage d'expériences

Posture OK+ OK+

Stimulation hémisphères droit et gauche

70% de votre apprentissage passent par l'expérience et l'action => vivez nos outils en salle ET avec vos équipes.

20 % de votre apprentissage sont issus des échanges avec vos pairs que nos formateurs stimulent.

10% de votre apprentissage sont acquis en formation, nous vous donnons les outils pour le parfaire chaque jour.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Fiches digitales "syllabus" pour chaque outil
- Fiches exercices ou préparation jeux de rôle



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Pas de modalité spécifique de certification / évaluation