

Gestion des interlocuteurs difficiles

Public : Tout public

Prérequis : Aucun

Durée et Organisation : Aucun
21 heures

Objectif de Formation : Maîtriser les outils de la communication pour mieux gérer les interlocuteurs difficiles.

Approche : Notre approche pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application pour valider la progression pédagogique
- Evaluation de la satisfaction stagiaire

Moyens : Moyens pédagogiques

- Equipe pédagogique du Groupe FIM

Documentation : Documentation stagiaire

- Supports de cours du Groupe FIM

Validation : Validation de la formation

- Attestation de formation

Contenu : Introduction

- Echanges autour des situations difficiles vécues
- Identifier les raisons des échecs à la communication

Notions de bases de la communication

- Connaissance et maîtrise des outils de la communication
- Ecoute active
- Reformulation
- Le non-verbal
- L'analyse transactionnelle
- La voix

Gérer le stress

- Techniques de relaxation
- Maîtrise de la gestuelle
- Comprendre sans prendre parti

Accueillir un mécontent

- Méthodes et techniques d'écoute
- Identifier les motifs d'inquiétude
- Principes de la négociation
- Maîtrise des émotions
- Aboutir à un résultat satisfaisant



développeur
de compétences !

Gestion des interlocuteurs difficiles

Compléments : Renseignements complémentaires ?
Contactez les conseillers en formation du Groupe FIM