

# Gérer les situations conflictuelles

## Faire face à l'agressivité dans une relation client assurance

### COMPÉTENCES VISÉES

- Bien gérer les situations de crise.
- Acquérir une méthodologie pour trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes et gestes les plus appropriés.
- Réagir plus aisément à l'improviste.

### PROGRAMME

#### A. DÉFINITION ET ANALYSE DE L'AGRESSIVITÉ

1. Agressivité : expression d'une frustration et d'un besoin
2. Indicateurs de tension

#### B. DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

1. Identifier les différentes catégories de conflits
2. Différentes stratégies de traitement

#### C. OUTILS DE LA RELATION ET DE LA COMMUNICATION ADAPTÉS À LA GESTION DES CONFLITS

1. Rappel des fondamentaux et incontournables de la communication
2. Impact du « cadre de référence »
3. Communication verbale et non verbale
4. Gestes
5. Attitude dans l'espace
6. Prise en charge de l'agressivité par l'écoute, la re-formulation
7. Attitude empathique et manifestation de compréhension

#### D. PRÉSENTATION DU PROTOCOLE DE L'AGRESSIVITÉ

1. Placement de la voix
2. Techniques du « tampon » et de « l'édredon »
3. Savoir dire : savoir annoncer et maintenir un refus

#### E. MIEUX SE CONNAÎTRE POUR ÊTRE CAPABLE D'AGIR FACE À UNE SITUATION CONFLICTUELLE EN GÉRANT SON STRESS

1. Identifier son positionnement le plus fréquent
2. Maîtriser ses différents états du Moi
3. Identifier ses registres de communication
4. Sortir du « triangle dramatique »
5. Différents types de relations interpersonnelles
6. S'affirmer pour gagner en assurance

### PUBLIC

- Collaborateurs confrontés à des situations conflictuelles
- Collaborateurs chargés d'accueil, conseillers clientèle, experts, inspecteurs...

### PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes+ pratique d'un an minimum

### POINTS FORTS

L'exposé du formateur et les échanges à partir des situations vécues par les participants permettent d'anticiper, de temporiser et de faire face aux situations conflictuelles.

### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel du management, formateur expert de l'ifpass.

### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

### MÉTIERS VISÉS

03B - Vente en bureau ou point de vente

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.