



INTRA : 2 200 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #SK079

PUBLIC CIBLE

- Tout public

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

DURÉE DE LA FORMATION

- 1 jour (7 heures)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Combattre le stress en situation difficile
- Acquérir des techniques et outils pour traiter les objections
- Transformer les conflits en opportunités de progrès

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

Stress et agressivité dans la relation aux autres : comment préserver, gérer son image et celle de l'autre ?

- **Comprendre le stress et l'agressivité**
 - Modèle PIP : Potentiel – interférences = Performance
 - Identification des types d'interférences dans les relations/missions
 - Analyse des types d'interférences : internes et externes
 - Mes leviers, mes moyens d'action
- **Gérer et maîtriser une situation difficile**
 - Comment se comporter ?
 - Gérer ses propres émotions
 - Désamorcer avant le seuil critique
 - Verbaliser les faits pour clarifier la situation
 - Transformer un problème : la stratégie d'objectif
 - Définir un objectif précis, positif et opérationnel
 - Se motiver pour atteindre son but
 - Synthèse et reformulation
 - Plan d'action personnalisé
- **Gestion des objections en 3 temps ARR**
 - Le changement de terrain, verbal et non verbal
 - Comment répondre aux types d'objection : prétexte/ sincère non fondée/ sincère et fondée
 - Gérer les objections : ARR (accuser réception et neutralisation de l'émotionnel négatif/ Reformuler positivement l'objection/ Réargumenter et réaffirmer une position de force)
 - Jeux de rôles / Synthèse et reformulation
 - Boîte à outils : comment répondre à chacune des typologies ?
 - Méthode en 3 temps : j'accuse réception, je transforme l'objection en besoin, je réponds au besoin
 - L'agressif, Le savant, Le retors, L'orgueilleux, Le « malentendant », L'humoriste, Le timide, Le dormeur, Le têtard, Le bavard



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques
- Travaux en sous-groupes

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire préalable avant chaque formation visant à évaluer les connaissances des collaborateurs
- Jeux de rôles, exercices de groupe
- Questionnaire d'évaluation à chaud
- Questionnaire d'évaluation à froid

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Expert en Communication
- Expert en Gestion des conflits / Gestion de crise

RÉFÉRENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 et 2024 : 63
- Taux d'assiduité : 90%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 94%

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris

Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>