Programme de Formation

Gestion de l'Agressivité des Fournisseurs au Téléphone en Cas de Retard de Paiement des Factures

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout public

Objectifs pédagogiques

A l'issue du stage, être capable de :

- Comprendre en quoi l'Autre peut-être parfois perçu comme un problème
- Déterminer ce que « j'exige », ce que « je tolère » et ce que « j'interdis »
- Canaliser mes émotions et celles de mes collègues
- Se reconditionner factuellement face au comportement agressif et identifier des outils de dédramatisation
- Négocier et gérer lla provocation, la « mauvaise foi » : adopter une stratégie d'adaptation et de sortie
- Se préparer à désamorcer les comportements agressifs latents ou manifestes
- Se reconditionner au quotidien

Description

SEQUENCE 1 : Matin

-

- Remontées d'expériences recensées auprès des participants : *chacun présente son vécu*
- Présentation des catégories decomportements agressifs : **de l'incivilité à la menace verbale** du client

Pause

- La palette des attitudes personnelles et **l'estime de soi** dans les situations agressives
- Présentation du principe de « Communication Non Violente »

-

SEQUENCE 2 :

-

Exercices de mise en situation interindividuels :

- Communication en situation tendue : qui est en demande, quelle est la part non négociable…
- Débats sur le vécu et possibilité de **jeu de rôles** à partir de cas apportés par les participants

Pause

- Méthodologie de résolution des **conflits liés aux comportements agressifs :** *Gestion de la colère afin d'éviter d'envenimer une situation.*
- Auto-diagnostic face à un comportement conflictuel (Test de Thomas Killmann) : *Décodage des*

comportements

- *Analyse et décryptage des cas pratiques*

SEQUENCE 3 : Après-midi

-

- Repérer la stratégie ou la facette exprimée de son interlocuteur : **les indicateurs verbaux et non-verbaux /** *appels entrants et relances sortantes*
- Adapter sa posture selon le type de réaction et l'enjeu : *Optimiser son argumentation*
- Pratiquer l'Ecoute Active Empathique par le questionnement constructif en prévention et résolution
- Identifier le comportement le plus adapté à la prise en charge des situations provocantes ou « agaçantes»

Pause

- Canaliser ses propres émotions dans un conflit : quel est l'impact de la charge mentale et le raccord à ses ressources pour se préserver : *gestion de sa propre pression interne*
- Un conflit => une négociation : point d'accords, solutions, responsabilisation
- Exercices situationnels complémentaires en petits groupes ou en binômes

SEQUENCE 4 :

-

- Restitution sur chaque cas abordé
- Pratique de la « Communication Non Violente »

Pause

- Travail sur l'assertivité : fiche outil, application en sous-groupe
- Prendre des **décisions qui seront appliquées** et non « sabotées »: faire la part entre « l'idéal » et « le réalisable » : *la répartie et les phrases clés*

Comprendre et faire face à l'agressivité dans les relations avec les fournisseurs

- Le contexte juridique, économique et le recensement des situations qui suscitent insatisfaction et colère des clients afin de les transmettre à son équipe
- Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux (afin de cerner le champ de solutions possibles)
- Observer son propre vécu face à l'agressivité et ce que le client peut ressentir comme difficile ou provoquant: représentations et opinions.
- Distinguer : la situation, la personne et son comportement.
- S'engager vers une solution pour **rétablir la satisfaction** de l'interlocuteur et le confort de chaque agent

Prévenir et gérer l'après-conflit

- Exercices complémentaires pour préserver sa stabilité émotionnelle : postures corporelles et respiration

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

- Méthode inductive, explicative, démonstrative et expérimentale
- Méthode interactive basée sur des travaux en sous-groupes, des mises en situation et des ateliers de réflexion.
- Apport d'outils et grilles, matrices applicables directement au terrain
- Analyse des comportements verbaux et non-verbaux afin d'aider les participants à se définir plus positivement et adopter un comportement adapté aux situations

Moyens et supports pédagogiques

- Apports théoriques
- Questionnaire
- Jeux de rôles
- Cas pratiques
- **Présentiel :** Livrables remis aux participants
- **Distanciel :** Mise à disposition d'une plateforme avec identifiants de connexion. Cet espace permet à chaque stagiaire d'émarger en ligne, répondre aux questionnaires d'évaluation et de satisfaction et d'accéder aux supports de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

- **Questionnaire de positionnement** au début de la formation pour cerner les attentes des participants
- **Questionnaire post formation rempli** par les stagiaires à la fin de la formation, qui fera l'objet d'une évaluation individuelle des acquis par le formateur
- **Autoévaluation** orale collective avec le formateur à la fin de chaque demi-journée
- **Questionnaire de satisfaction :** A l'issue de la formation, un questionnaire sera remis au participant afin d'évaluer son degré de satisfaction
- **Une attestation de formation** sera transmise au participant à l'issue de la formation
- **Un bilan pédagogique** contenant l'évaluation des stagiaires et du formateur est envoyé au commanditaire de la formation. Ce bilan mentionne les axes et préconisations si besoin à mettre en place pour le suivi de la formation en situation de travail.
- **Un questionnaire à froid** est envoyé à chaque stagiaire 15 jours après la formation pour évaluer les compétences mises en place au sein de leur fonction.
-

Informations sur l'accessibilité

Horaires : 9h - 12h30 / 13h30 – 17h

Modalités d'accès à la formation : prise en charge financière par les OPCA et ANFH

Délais d'accès à la formation : Session selon le nombre d'inscrits et/ou dates communiquées lors de la validation du devis

Accessibilité handicap : Un référent Handicap est à l'écoute de vos besoins pour toute situation de handicap et besoins en compensation

Matériel (à apporter par les stagiaires si besoin) : papier pour la prise de note et crayon