



GESTION DE LA PLAINTÉ

0,5 à 1 journée

Recevoir une plainte (fondée ou non) n'est pas chose facile.
Des outils existent ! Apprenez à gérer d'abord l'émotionnel du plaignant,
protégez-vous et pratiquez l'art du questionnement.
Venez découvrir et surtout Tester notre approche qui transforme la plainte
en opportunité et en chance !!

LES OUTILS DE CETTE FORMATIONS VOUS FONT DÉCOUVRIR COMMENT...

Bénéficier d'un
outil simple et
efficace

Être capable de
gérer une plainte

Gérer l'émotionnel
d'un plaignant
avant de gérer
la plainte



Prendre
conscience de
l'impact du non-
verbal dans la
gestion de la
plainte

Pouvoir
s'engager
concrètement sur
une réponse

Être capable de
saisir l'opportunité
d'une plainte

Être capable de
dire non en
assertivité, en
respect de moi et
de l'autre

Être capable de
gérer sa charge
de stress et de
s'en protéger au
maximum

Éviter le risque
du triangle
dramatique

LA FORMATION EN DETAILS



JOUR 1 Gestion des plaintes



> Contenu / Bénéfices

Libérer son esprit, se mettre en confort, avoir envie de poursuivre.

Améliorer la **cohérence de mon message** en travaillant sur le verbal et le non-verbal

- Connaître et poser des **questions** qui rapportent gros
- Jongler avec les outils de **l'écoute active**

Le **triangle dramatique** : comment en sortir ?
Assainir la relation, construire de nos échanges, stimuler les demandes

Gérer les **plaintes** !
Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant

S'approprier les outils de manière concrète et prendre conscience de leur efficacité

Création de son Vade Mecum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent.

> Méthodologie / Activités

Présentation imagée, métaphores et rédaction des attentes de chacun.

Réflexion et construction d'une position de vie en positif/positif

- Pratiquer l'écoute active.
- Vivre et partager la puissance du questionnement ouvert

Ex cathédra illustré par des exemple du groupe et recherche collective de solution

Description d'un **processus précis** et simple
Mise en situation et apport de cas par le groupe

Jeu de rôle et questionnement collectif
Échanges croisés, réflexion

Réflexion et création d'un plan d'action ; partage en groupe