



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 FORMATION 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



JO UR 1 Gestion des plaintes



| > Contenu / Bénéfices | > Méthodologie / Activités |
|--|--|
| Libérer son esprit, se mettre en confort, avoir envie de poursuivre. | Présentation imagée, métaphores et rédaction des attentes de chacun. |
| Améliorer la cohérence de mon message en travaillant sur le verbal et le non-verbal | Réflexion et construction d'une position de vie en positif/positif |
| <ul style="list-style-type: none"> • Connaître et poser des questions qui rapportent gros • Jongler avec les outils de l'écoute active | <ul style="list-style-type: none"> • Pratiquer l'écoute active. • Vivre et partager la puissance du questionnement ouvert |
| Le triangle dramatique : comment en sortir ? Assainir la relation, construire de nos échanges, stimuler les demandes | Ex cathédra illustré par des exemple du groupe et recherche collective de solution |
| Gérer les plaintes ! Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant | Description d'un processus précis et simple Mise en situation et apport de cas par le groupe |
| S'approprier les outils de manière concrète et prendre conscience de leur efficacité | Jeu de rôle et questionnement collectif Échanges croisés, réflexion |
| Création de son Vade Mecum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent. | Réflexion et création d'un plan d'action ; partage en groupe |