

GESTION DES PUBLICS DIFFICILES

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



Objectifs

- Comprendre le comportement des personnalités dites «difficiles» et leur réactions de défense : peur, frustration, motivation...
- Savoir se protéger lors des communications avec elles : entretiens, téléphone, réunion
- Comprendre le jeu pour mieux les convaincre : la mauvaise foi, la culpabilisation, le chantage affectif, la violence verbale
- Avoir des techniques pour réagir face à leurs attaques
- Prévenir les situations difficiles et s'initier aux techniques de gestion de conflits
- Avoir des attitudes et des méthodes permettant de vivre mieux le moment présent

Public

Toute personne (chef d'entreprise, cadre, manager, ou salarié) souhaitant gérer les personnalités difficiles par des méthodes simples et appliquées au milieu professionnel.

Méthode pédagogique

Exercices pratiques, exercices de relaxation en alternance avec les apports théoriques

Équipe pédagogique

Intervenant

Intervenant expérimenté en Management et Développement Personnel

Attestation de formation

Attestation de formation stagiaire
remise à chaque participant en fin de formation

DURÉE

2 jours soit 14 heures

DATES

Nous consulter

HORAIRES

08h30 – 12h00 et 13h30 – 17h00

TARIF

Selon formule choisie
(Inter ou Intra)

LIEU

Centre de Formation Consulaire de
Montauban ou site de votre Entreprise

LES ATOUTS DE LA FORMATION

- Échanges / enrichissement dans le groupe grâce aux univers différents des participants
- Mises en application des techniques de relaxation apprises en formation

PROGRAMME

LES PERSONNES DIFFICILES

- Comment se comportent-elles ?
- Pourquoi réagissent-elles ainsi ?
- Les types de personnalités estimées difficiles

LES ACTIONS À ENTREPRENDRE

- Compréhension : décoder la personnalité
- Régulation : s'affirmer pour ne pas absorber

- Contrôle de soi : se calmer pour éviter le stress et les réactions corporelles
- Méthode : comment réduire son stress
- Résultats : quels arguments ou argumentation pour convaincre ?
- Stratégie : préparer une conversation à priori désagréable ou difficile
- Avenir : terminer un entretien de manière positive

CCI formation 82

**CCI MONTAUBAN
ET TARN-ET-GARONNE**

PLUS DE 30 ANS D'EXPÉRIENCE DANS LA FORMATION

61 avenue Gambetta – BP 527
82065 MONTAUBAN Cedex

Contactez-nous au 05 63 21 71 00
www.cci-formation.fr