



ASSISTANT(E)

## Gestion des publics difficiles

### Objectifs

- Comment ne pas stresser, garder sa motivation et gérer des relations avec des clients difficiles
- Comprendre le comportement des personnalités dites "difficiles" et leurs 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 et exercices de relaxation en alternance avec les apports théoriques

### Équipe pédagogique

Intervenant expérimenté en management et développement personnel

### Attestation de formation

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

### Évaluation

Évaluation de la formation grâce à un QCM ou un quiz.

### Accessibilité

Le centre de formation et nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous consulter.

### DURÉE

2 jours soit 14 heures

### DATES

Nous consulter

### HORAIRES

08h30 – 12h00 et 13h30 – 17h00

### TARIF

Selon formule choisie (Inter ou Intra)

### LIEU

B2M, centre de formation de la CCI de Montauban ou site de votre entreprise



### LES ATOUTS DE LA FORMATION

Méthodes de relaxation transmises

Jeux de rôle

PLUS DE 30 ANS D'EXPÉRIENCE DANS LA FORMATION

CCI formation 82

CCI MONTAUBAN  
ET TARN-ET-GARONNE

61 Avenue Gambetta - BP 527  
82065 MONTAUBAN Cedex

Contactez-nous au 05 63 21 71 00  
www.b2m-formation.com

## 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*