
Programme de Formation

Assertivité client : affirmer son positionnement avec tact et écoute | Niveau 1

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne en contact avec des clients souhaitant renforcer son assertivité, améliorer sa posture relationnelle et communiquer avec plus de clarté et de professionnalisme dans des situations parfois délicates.



Objectifs pédagogiques

- Repérer ses automatismes relationnels et adopter une posture plus efficace.
- Faire face aux attitudes passives, agressives ou manipulatrices de manière constructive.
- Faire respecter ses règles professionnelles tout en préservant la relation.
- Gérer les critiques et tensions tout en préservant la qualité de la relation.



Description

Jour 1

Matin : Identifier son style relationnel

Auto-évaluation de son niveau d'assertivité.

Reconnaître les comportements inefficaces : passif, agressif, manipulateur.

Comprendre les principes clés de l'affirmation de soi.

Exercices : micro-situations pour tester son assertivité.

Après-midi : Réagir face à des comportements difficiles

Décrypter les attitudes problématiques chez les clients.

Encourager un client passif à s'impliquer.

Gérer sereinement l'agressivité.

Faire face aux tentatives de manipulation.

Mises en situation ciblées sur les trois profils client.

Jour 2

Matin : Oser s'affirmer avec clarté et respect

Exprimer une critique constructive avec la méthode DESC.

Faire une demande ou poser une condition commerciale.

Comprendre les besoins réels derrière les objections.

Dire non sans détériorer la relation.

Entraînement : formuler des demandes et des refus assertifs.

Après-midi : Prévenir et désamorcer les tensions

Repérer les situations propices aux conflits.

Traiter une critique injustifiée avec diplomatie.

Trouver des solutions équilibrées pour soi et le client.

Mises en situation d'affirmation en contexte difficile.

**Prérequis**

Aucun

**Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.

**Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.

**Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.

**Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.