

# ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS DANS LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

**efficrm**  
l'excellence client

DUREE : 2 jours

Code Formation : FOR039

## BENEFICES ATTENDUS

- Savoir identifier les situations difficiles et analyser l'impact pour son collaborateur
- Intervenir et agir en cas de situation difficile
- Débriefing avec son collaborateur pour désamorcer la pression
- Consolider son leadership et son management

## PROGRAMME

### *Jour 1 : L'accompagnement à la gestion des appels difficiles & Le rôle du manager*

- ✓ Définition d'un appel difficile / de la réclamation
  - ▶ Définition, raisons, enjeux pour l'entreprise
- ✓ Méthodologie de traitement
  - ▶ Comprendre les spécificités de la communication orale
  - ▶ Adapter son discours et comportement en fonction des profils clients et du contexte
  - ▶ En cas d'extrême agressivité
- ✓ Le rôle du manager et les attentes de l'entreprise/ hiérarchie
  - ▶ Prendre conscience de son rôle et des attentes de l'entreprise pour y répondre
  - ▶ Clarifier son rôle et son périmètre de responsabilités

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.  
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

Les  d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien Manager d'équipe dans différents secteurs d'activité

# ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS DANS LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

**efficrm**  
l'excellence client

**DUREE : 2 jours**

Code Formation : FOR039

## PROGRAMME (suite)

### *Jour 2 : Les fondamentaux & les techniques du manager*

- ✓ Accueillir un nouveau collaborateur
  - ▶ Les 5 étapes à respecter
- ✓ Savoir fixer des objectifs
  - ▶ Construire et adapter les objectifs
  - ▶ Objectifs SMART
- ✓ L'entretien individuel (mensuel)
- ✓ La montée en compétence d'un collaborateur
- ✓ Adapter et suivre l'autonomie de chaque collaborateur
- ✓ Savoir déléguer
- ✓ Traiter l'erreur et la faute –recadrage/ sanction

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.  
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Méthode participative
- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques et simulations
- ✓ Ateliers de co-construction

## PREREQUIS

Cette formation nécessite de maîtriser les techniques de communication orale et les fondamentaux du management d'équipe

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne manquant ou souhaitant manager une équipe et qui veut maîtriser les techniques pour accompagner ses collaborateurs dans la gestion des situations difficiles

## Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ Manager une équipe
- ✓ Le pilotage individuel
- ✓ Parcours Management

Les  d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien Manager d'équipe dans différents secteurs d'activité