

MANAGEMENT – MAITRISER LA PRESSION EN SITUATION DE CRISE

Qu'est-ce qu'une situation de crise ?

- Identifier les différents types de situations de tension : le litige simple, le conflit ouvert, la crise latente, la guerre ouverte.
- Repérer les signes avant-coureurs de la crise.
- Comprendre les mécanismes humains liés à la crise.

Comprendre et maîtriser ses mécanismes de défense en cas de tension

- Les comportements refuges et leurs effets sur la relation client.
- Mobiliser ses ressources personnelles pour faire face avec assertivité.
- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur.
- Trouver le comportement adapté à chaque situation.

Faire face à la pression

- Comment être davantage efficace dans son travail pour mieux gérer les situations critiques ?
- Savoir limiter ses responsabilités pour ne pas être pris dans un engrenage de "toujours plus" ?
- Planifier son temps pour ne pas en perdre et pour se ménager des phases de repos
- Ne pas générer de stress chez autrui, être conscient du stress que l'on provoque soi-même

Préserver la relation client dans les différentes situations de tension

- Détecter une situation de crise naissante.
- Communiquer avec aisance les messages de la direction générale.
- Désamorcer les comportements agressifs, violents.
- Les limites au-delà desquelles il n'est plus nécessaire de préserver la relation client.

Objectifs

Management – Maîtrise de la pression en situation de crise : Accroître sa résistance au stress en identifiant ses causes réelles et en appliquant des outils. Être capable d'anticiper, d'affronter ou de désamorcer les situations de conflits en situation de crise

Public

Toute personne souhaitant maîtriser la gestion de crise

Prérequis

Aucun

Méthode pédagogique

Chaque stagiaire établit un diagnostic de sa propre résistance à la pression. Des exercices pratiques lui apprennent à se détendre physiquement et mentalement lors de situations de crise, tels que des entretiens conflictuels, des prises de parole, une réorganisation interne. Mises en situation qui permettent de gérer différents cas de figure. Diagnostic personnalisé des aptitudes relationnelles du stagiaire par le formateur, au moyen de tests et de jeux de rôle.

Conduire efficacement chaque entretien

- Se centrer sur l'objectif, se sentir concerné et non visé.
- Faire la différence par sa force de communication interpersonnelle.
- Utiliser l'empathie efficacement.
- Trouver les mots justes et les comportements qui préservent la relation avec le client.
- Terminer l'entretien et créer un pont vers le futur.

Comment envisager des solutions de la sortir de crise

- Mise en place d'outils, et d'un plan d'action en vue d'anticiper la sortie de crise