

FFOST2 – Identifier profils et situations difficiles

Code produit : FFOST2

Niveau : Initiation

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 0

Eligible DDA : non

Public : collaborateurs
confrontés à des contextes
difficiles et éprouvant des
difficultés à gérer leur stress

Prérequis :

aucun

Objectif

- savoir identifier une situation difficile
- repérer les signaux alarmants et en établir un profil

Programme de la formation

- Identifier les situations à risques
 - Avec des clients : objections, réclamations, autres situations difficiles
 - Avec des collègues
 - Transformer les critiques en points positifs
- Détecter le profil de la personne en face de soi
 - Identifier les personnalités difficiles
 - En comprendre les mécanismes
 - Adopter la bonne attitude

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama

- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.