

# Identifier profils et situations difficiles - FFOST2

**Code produit :** FFOST2

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Classe virtuelle

**Durée (en heure) :** 2.5

**Tarif :** 250,00 € HT

**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 2024 AF2A. Tous droits réservés.