

## Identifier profils et situations difficiles – FFOST2

Apprendre à se protéger

**Code produit :** FFOST2

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Classe virtuelle

**Durée (en heure) :** 2.5

**Tarif :**

**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