



Gérer les situations difficiles et les conflits

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- Réussir à faire preuve de courage et d'affirmation
- Adopter les obligations réglementaires en matière de réclamations clients

PROGRAMME

- Appréhender les différents types de conflits
 - La différence entre un conflit et un désaccord
 - Typologie des conflits en fonction des personnes : les clients et les salariés
 - Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts
- Maîtriser les stratégies possibles face au conflit
 - La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages
 - Les 5 grandes options possibles
 - La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses
 - La recherche d'une compréhension mutuelle, l'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent
 - La communication au service de la régulation :
 - o La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal
 - o Les grands principes de communication non verbale
 - Techniques pour exprimer un désaccord
 - La gestion de ses émotions
- Gérer juridiquement les mécontentements des clients
 - Les obligations en matière de réclamations clients (à jour de la nouvelle recommandation ACPR)
 - Les obligations en matière de médiation
 - Les modalités de règlement transactionnel et judiciaire
 - Retour sur les principaux apports du médiateur de l'assurance et de la jurisprudence en 2022

PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS

Distributeur d'assurances dirigeant ou salarié - aucun prérequis

DURÉE : 15 heures



Mont-de-Marsan - 21/22 Septembre
Auch - 30 Novembre/1er Décembre
Arcachon - 16/17 Octobre
Bayonne - 13/14 Novembre

950€

Pouvant être pris en charge par votre OPCO / FAF