

## LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES AU COMPTOIR

### Objectif :

- Approfondir les notions de communication abordées lors du stage niveau I
- Connaître les différents profils de vendeurs et identifier son style dominant dans les situations vécues comme difficiles
- Savoir repérer les situations potentiellement difficiles, anxiogènes voire conflictuelles pour les anticiper et les désamorcer en adoptant l'attitude la plus appropriée
- Développer une attitude mentale qui permet de gérer toutes les situations de stress et de conflit avec le souci du respect de soi et de l'autre

### Programme :

- Les différents styles de vendeurs
  - ✓ Repérer son profil et s'adapter à celui de son interlocuteur
  - ✓ La théorie des rôles
  - ✓ Les scénarios et attitudes à éviter
- Les attitudes de base en situations difficiles
- Les notions fondamentales de la communication positive et du comportement Assertif
- La gestion de certaines situations difficiles voire conflictuelles : Refuser, réclamer, manifester sa réprobation ou son assentiment, recevoir une critique ou un compliment, faire face à un client agressif etc...
- La gestion du conflit : Le DESC
- La gestion de la file d'attente
- les sujets tabous: sexualité, incontinence, etc.
- La communication adaptée à la psychologie de certains publics à l'officine: toxicomanes, sidéens, etc

### Méthode pédagogique utilisée:

Mise en commun des expériences, résolution de cas concrets, jeux de rôle vidéo pour illustrer les cas de communication, manuel remis aux participants, groupe de 10 à 15 personnes maximum

### Modalités :

- Durée : 2 jours de 9h30 à 18h00
- Titulaire et équipe officinale
- Possibilité de prise en charge par l'OPCA PL selon les modalités en vigueur
- Possibilité de prise en charge par le FIF/PL selon les modalités en vigueur