

## Retour sur la formation « gérer les situations tendues avec le client »

### Com-Hom News



Communication & Management  
Hommes & Méthodes

*Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable et responsable.*

[www.com-hom.com](http://www.com-hom.com)

## Un tournant dans la perception des relations et de l'écoute des autres



La formation « gérer les situations tendues avec le client » a pour objectif d'aborder les situations pour lesquelles concilier besoins du client et respect des intérêts de l'entreprise est source de tensions.



Elle permet de comprendre les mécanismes humains mis en œuvre dans les situations sous pression. Elle propose les outils et postures pour revenir à une situation de co-construction de solutions à valeur ajoutée pour les parties prenantes : client, entreprise, sous-traitant, fournisseur, ...

Voici le retour d'un participant.

Pour moi cette formation était perçue comme « subie au départ » car l'idée venait de mes supérieurs et que les expériences passées avec d'autres organismes avaient été très décevantes.

Je m'attendais à une formation longue et chiant avec beaucoup de blabla et de grandes théories.

Le petit groupe que nous étions a permis de se sentir à l'aise tout de suite (groupe de personnes qui se connaissent assez bien d'ailleurs et cela a son importance).

La partie théorique très imagée (schémas, graphique, dossier papier où on peut écrire et visualiser) était adaptée au public que nous étions (des techniciens terrain) et cela nous a mis à l'aise.

Les petits outils anodins (le ballon par exemple) m'ont bien plus car ils nous amènent à pratiquer tout en mettant à l'aise les personnes. C'est un point important que d'avoir su fédérer le groupe ; cela a permis aux personnes de s'ouvrir et de se sentir bien.

Le très gros point fort, et c'est celui-ci qui est à mettre en avant, c'est la préparation en amont de situations réelles vécues par l'équipe. Pour moi c'est le facteur le plus important qui nous a permis de visualiser et de mettre en pratique des situations réelles rencontrées par chacun.

J'ai également pu apprendre de mes erreurs d'attitude ou de discours à travers les séances filmées et les jeux de rôle.

Le fait de rejouer les situations connues, en corrigeant les réactions, m'a permis d'adapter et d'appliquer, au plus proche de la réalité, la partie théorique de la formation.

A la suite de cette formation, une modification de la perception des situations difficiles m'a permis d'être plus serein et plus détendu, ce qui au niveau professionnel m'a permis d'être plus à l'écoute de mes interlocuteurs et mieux perçu. Cela a grandement amélioré les relations avec mes interlocuteurs et les a rendu plus saines.

Cela ne s'arrête pas au professionnel.

Le formateur HUMAIN que vous êtes joue grandement sur la qualité et l'effet de cette formation. Vous arrivez à nous expliquer les situations pour ce qui est de la vie pro.

Cela a eu aussi un gros impact sur ma vie perso. Les mises en situation concrètes m'ont permis également d'extrapoler cela à la maison et a eu un gros effet positif dans mes relations (couple, amis, famille).

Cette formation a été un tournant dans ma perception des relations et de l'écoute des autres.

C'est pour cela que j'ai hâte d'avoir un complément (savoir être persuasif ou convainquant, faire passer des idées...) afin de continuer à évoluer et percevoir les choses avec un autre angle afin de mieux les cerner et de me sentir encore plus à l'aise.

*Benjamin CLEMENT*  
*Assistance Inspection Technique (AIT)*

*POMA*