

Psychologie pratique de la relation client

Ou comment professionnaliser le dialogue en situations difficiles



Dessin de Françoise Malnuit, extrait de Pour ne plus vivre sur la planète TAIRE de Jacques Salomé. Avec l'aimable autorisation des Editions Albin Michel.



Marie MAQUAIRE

Formatrice et coach pour professionnels de santé (médecins, infirmières).
Spécialiste dans la relation praticien-client.
Études en psychologie de l'entreprise.
A dirigé plusieurs maisons de retraite.

Vous vous demandez...

- Comment dépasser le malaise diffus face aux malades et à leur famille dans les pathologies de type cancer, sclérose en plaques, Alzheimer...?
- Comment entrer en relation en leur apportant la "juste" attention ?
- Comment faire face à l'agressivité de certains clients "particuliers" (drogués, clients irascibles ou en souffrance...)?

...tournez la page !

Le témoignage de...

Sylvie Duchaussoy,
titulaire
(Bayeux)



Nous avons révisé toutes les bases de la relation à l'autre : écoute, prise de parole, échange, gestuelle... Et surtout les notions de lien et de responsabilité. Professionnaliser son dialogue, c'est assumer sa part de la relation et ne pas prendre en charge celle de l'autre, offrir une écoute active et une compréhension. Je ne m'adresse plus aux autres de la même façon !

éligible au
DIF