Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

FORMATION CONTINUE

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS

A partir de 750€ nets de taxes.

100% présentiel
Mix Learning

Public visé : Toute personne en contact avec du public en face à face

Prérequis : Sans niveau spécifique

Accessibilité aux personnes handicapées
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%
DE TAUX DE SATISFACTION

60
ANNÉES D'EXISTENCE ET D'EXPÉRIENCE

450
FORMATIONS DISPONIBLES

Objectifs

- Comprendre et analyser le mécontentement du client
- Adopter des attitudes et comportements constructifs
- Gérer les situations de tension ou d'agressivité
- Trouver une issue favorable tant pour le client que pour l'entreprise
- Les principes essentiels de la communication pour gérer un conflit
- Gérer son stress pendant et après l'entretien

Les + de la formation

- Formation pratique avec mises en situation professionnelle
- Pistes opérationnelles pour oser de nouvelles approches face aux clients difficiles
- Conseils et astuces pour la gestion du stress et la maîtrise de l'équilibre émotionnel au travail

BESOIN D'ÊTRE CONTACTÉ(E) POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR UN DEVIS ?
APPELEZ NOTRE CONSEILLER pour un premier entretien GRATUIT et SANS ENGAGEMENT.
N° Vert 0 805 384 384 formationcontinue@laho-formation.fr

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS

Contenu de la formation

Découpage par demi-journée :

1. Reconnaître les situations difficiles

- **Identifier les comportements néfastes des clients : manipulation passivité agressivité**
- **Cerner les facteurs pouvant conduire à l'irritabilité voire l'agressivité des clients**

2. Gérer les situations difficiles

- **Comprendre ses réactions face aux situations difficiles**
- **Désamorcer les situations difficiles : Identifier les jeux néfastes existants et apprendre à ne pas y entrer (le triangle dramatique)**
- **Traiter les situations délicates en adoptant une position ouverte et affirmée**
- **L'aide à la verbalisation**

3. Exprimer un désaccord sans agressivité

- Répondre à un mécontentement client ou exprimer un désaccord en s'appuyant sur la méthode DESC
- S'affirmer pour négocier et faire accepter certaines conditions
- Comprendre l'importance de la congruence
- Mesurer le poids du non verbal et du para verbal
- Trouver une solution mutuellement avantageuse

4. Savoir gérer son stress

- Comprendre comment fonctionne le stress ?
- Découvrir les « trucs et astuces » pour essayer de garder l'équilibre

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS

Modalités, méthodes et outils pédagogiques

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Résultats attendus

Chaque participant est capable de :

- Appliquer le QQOQCP aux situations rencontrées prendre du recul
- Mettre des mots sur ce qui se passe, verbaliser l'agressivité, les réactions, les ressentiments
- Identifier les responsabilités pour mieux prendre en charge ce qui est du ressort de chacun
- Identifier les sources de tension
- Identifier les facteurs pouvant mener à l'agressivité dans nos façons de gérer les situations
- Enrayer les situations qui génèrent du stress
- Dissocier le comportement de la personne
- Désarmer la colère de l'autre en permettant à l'autre d'exprimer la situation

Modalités d'évaluation

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine