



FORMATION INTRA

2 jours

Gérer les situations difficiles en face-à-face avec les clients

à partir de 750 € net de taxe par participant

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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

PUBLIC VISÉ

Tout public

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

AIDES AU FINANCEMENT **

Cap Emploi
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Entreprise

** sous conditions

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100% Présentiel
Mix-Learning

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr

 **N° Vert 0 805 384 384**



PROGRAMME 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

