



GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CLIENTS DESAGREABLES

PUBLIC :

- Toute personne en contact avec un client, un prestataire de service, un usager ...
- Toute personne qui souhaite donner du sens à son travail

PRE-REQUIS :

- Aucun

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Reconnaître les attitudes et comportements des interlocuteurs
- Exploiter son potentiel de façon constructive
- Gérer les situations difficiles et les clients désagréables
- Traiter les réclamations clients
- Maintenir un qualité d'accueil et de services dans les situations délicates

MODALITES :

- Cette formation peut être réalisée en inter, intra ou en individuel en fonction de la demande
- Cette formation peut être réalisée en présentiel ou distanciel en fonction de la demande

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Présentation des thèmes
- Réflexion en plénières
- Tests (styles de communication - assertivité)
- Exercices d'application sur les cas concrets
- Jeux de rôles

MODALITES D'EVALUATION :

- Quizz

MODALITES D'ACCES AUX PERSONNES TH :

Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessible nos formations, afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter en amont de toute inscription.

PROGRAMME

- 9h – 10h30

Reconnaitre les attitudes et comportements des interlocuteurs

- Comprendre l'individu
- Styles de comportement / Styles de communication
- Personnalité, tempérament, caractère et motivation

- 10h45 – 12h30

- Exploiter son potentiel de façon constructive

- Communiquer efficacement
- Influencer l'autre positivement
- Capacité à faire face au stress
- La gestion de ses émotions
- L'affirmation de soi

- 13h30 – 15h30

- Gérer les situations difficiles et les clients désagréables

- Analyse des divers comportements possibles selon les situations
- Choisir les comportements adaptés

- 15h45 – 16h15

- Traiter les réclamations clients

- 16h15 – 17h

- Maintenir une qualité d'accueil et de service dans des situations délicates

- Présentation de « fiches-action » sur des cas courants : dépasser un accueil raté, faire accepter un délai supplémentaire, dire non et garder le client, faire d'un client mécontent un client fidèle ...

Lieu : UPE66 – 17 rue Camille Pelletan – PERPIGNAN

Durée : 1 jour – 7 heures

Date : 25/11/2021

Horaires : 09h00/12h30 & 13h30/17h00

Tarif adhérent : 350 € /personne

Tarif non-adhérent : 500 €/personne

1 place au Central Parking Offerte

Formateur : Gérard HUDELET

Contact : Sylvie GAYRAUD – UPE66 – 17 rue Camille Pelletan – 66000 PERPIGNAN

Tél : 04 68 34 99 26 ou sylvie.gayraud@upe66.com

Enregistré sous le numéro Siret : 77619006800028 – Code APE : 9411Z

N° de déclaration d'activité : 91 66 01801 66