

GÉRER LES INCIVILITÉS DANS LA RELATION CLIENTS

MSC08



STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

PUBLIC

Tout public

TARIF

840 €

CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

PROCHAINE(S) SESSION(S) : 2024

Besançon

1^{re} Session : 17/09 et 24/09

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Savoir accueillir les publics difficiles

Apprendre à maîtriser les « bons comportements » dans les situations délicates

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Utiliser une communication adaptée permettant de mieux canaliser les publics difficiles

Mieux connaître vos propres réactions face à l'agressivité pour mieux gérer la personne et la situation

PROGRAMME

Rappel : établir un accueil de qualité et présenter une image de professionnalisme

Les composantes essentielles d'un accueil de qualité

Présenter une image positive de soi et de son entreprise ou de son service

La notion de « publics difficiles »

Éviter les comportements difficiles

Gérer son stress : savoir gérer ses émotions et garder la « juste distance »

Générer rapidement la confiance

Donner à l'interlocuteur les signes de reconnaissance dont il a besoin

Tenir compte des différences

Renseigner, expliquer, rassurer

Utiliser l'écoute active, synchronisation et reformulation

Recentrer le débat, garder son calme face à un interlocuteur

Faire face aux situations délicates et à l'agressivité

Être à l'écoute d'un client qui a un problème

Répondre efficacement à une réclamation

Exprimer un refus, une impossibilité, sans blesser

« Canaliser » un interlocuteur

Identifier clairement la réalité et mesurer l'intensité du comportement agressif

Faire face à l'agressivité et savoir la désamorcer

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



BESANÇON

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

BELFORT

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

VESOUL

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : contact@sifco.eu