

Exemple de PROGRAMME DE LA FORMATION

Intitulé de la formation

Gestion des clients difficiles

Durée

2 jours, séparés de 1 mois

Soit 14 heures.

Public

Toute personne en contact avec les clients.

Prérequis

Aucun prérequis

Objectifs / compétences visées

Objectifs opérationnels

Être serein quant à l'éventualité d'une confrontation possible avec certains clients. Être à l'aise dans leur prise en charge.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les techniques de centrage
- Se préparer à un contact difficile, en amont de celui-ci
- Appliquer le process de gestion de clients difficiles pendant le contact
- Effectuer une analyse à froid des situations rencontrées et mettre en place les axes actions correctrices
- Effectuer des retours croisés dans l'équipe

Contenu

J1 : le processus du conflit

- Les émotions
- L'amorce du conflit
- La montée en force du conflit
- Le process de désamorçage

J2 : l'adaptation au client difficile

- Le feed-back constructif
- L'assertivité
- Le centrage
- La préparation mentale
- L'entretien d'évolution personnel

Méthodes

Apports théoriques, auto-diagnostics, mises en situation, exercices pratiques, réflexions individuelles et collectives, échanges de pratique, apports d'outils simples, jeux pédagogiques.

Moyens techniques et pédagogiques

Salle de taille suffisante pour réaliser des travaux en sous-groupes, munie de chaises et de quelques tables, paper board ou tableau blanc, support de cours remis aux participants.

Modalités d'évaluation

J1 : quizz, fiche d'évaluation

J2 : quizz, évaluation de la qualité de l'expérimentation, des mises en situation

Modalités et délais d'accès

Inscriptions des participants auprès du service interne en charge selon les délais prévus par la structure.

Mise en place de la formation selon les souhaits de la structure, au minimum 3 semaines après signature du contrat avec État d'Esprit Coaching.

Les tarifs

Nous consulter

Contact (réfèrent administratif, pédagogique et technique)

Sylvaine Weber

Sylvaine.weber@orange.fr

06 15 88 08 31

Accessibilité aux personnes handicapées

Selon vos capacités d'accueil