

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE A FACE ET A DISTANCE



PARTICIPANT(S) :

Toute personne en relation client.

ORGANISATION :

Durée : 7h soit 6h en distanciel
+ 1h de travaux intersession

Lieux : Classe virtuelle

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la gestion de la relation client.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Gérer les rapports délicats d'une relation commerciale / client.
- Négocier en situation de crise
- Savoir se ressourcer
- Prendre du recul par rapport à son quotidien.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Pédagogie interactive, favorisant les échanges entre les participants. Mise en situation à partir de cas d'entreprise afin d'optimiser les acquis.

CONTENU DU PROGRAMME

CONSTAT ET ANALYSE DE L'EXPERIENCE DE CHACUN

INVENTAIRE DES SITUATIONS : ANTICIPER LES SITUATIONS EN LES IDENTIFIANTS ET LES ANALYSANT

REGLE DE LA COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS DIFFICILES :

Langage rassurant et convaincant expressions positives

Suppression des constats négatifs et des expressions parasites

QUELLES SONT LES ATTITUDES À ADOPTER ? CELLES À EVITER ?

La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité

Associer empathie et assertivité

DIRIGER UN ENTRETIEN

Se faire respecter éviter de subir

Empêcher de se faire enfermer dans une situation difficile à gérer

Structurer son entretien

APPRENDRE A REFUSER SANS PERDRE LE CLIENT

GERER SON STRESS