

# 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**