

---

# Programme de Formation

---

## Gérer les clients difficiles à l'accueil

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Tout public.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre les différents types de clients mécontents et de réclamations
- Identifier les situations conflictuelles
- Mieux se connaître pour mieux les gérer et adapter son savoir être
- Maîtriser les techniques permettant de faire face aux situations difficiles
- Mettre en place des actions préventive pour limiter les conflits



#### **Description**

Comprendre pour mieux anticiper les situations difficiles à l'accueil

- Grille de lecture des comportements
- Les bases en communication interpersonnelle
- Analyser son propre comportement face au stress
- Prévenir les conflits

Techniques et leviers pour s'outiller et gérer les situations difficiles

- Valise de secours de la gestion des conflits
- Adapter sa communication selon le type de client
- Gérer ses émotions et son stress en situation tendue
- Savoir clôturer une interaction conflictuelle



#### **Prérequis**

De la bienveillance et de l'écologie de soi.



#### **Modalités pédagogiques**

Méthode démonstrative et interrogative, études de cas et exercices pratiques.



#### **Moyens et supports pédagogiques**

Support de cours remis aux participants.



#### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Quiz et exercices réalisés durant la formation.

