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.