GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

3. MODALITÉS ET OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité,
- Mettre en pratique les conseils et les méthodes,
- Désamorcer le conflit,
- Accepter les différences et se mettre à la place du client.

	1 jours (7 heures)
Prérequis	Salarié en lien avec la relation client Aucun prérequis
	GROUPE DE 3 A 12 PERSONNES
	Présentiel dans nos locaux sur Vitrolles
	Distanciel non recommandé pour cette formation
Délais d'accès :	INTRA : dates de réalisation définies dans devis et/ou convention.
Modalités d'accès :	INTER : envoi d'un devis après contact – envoi d'une convention après accord sur devis.

Méthodes pédagogiques :

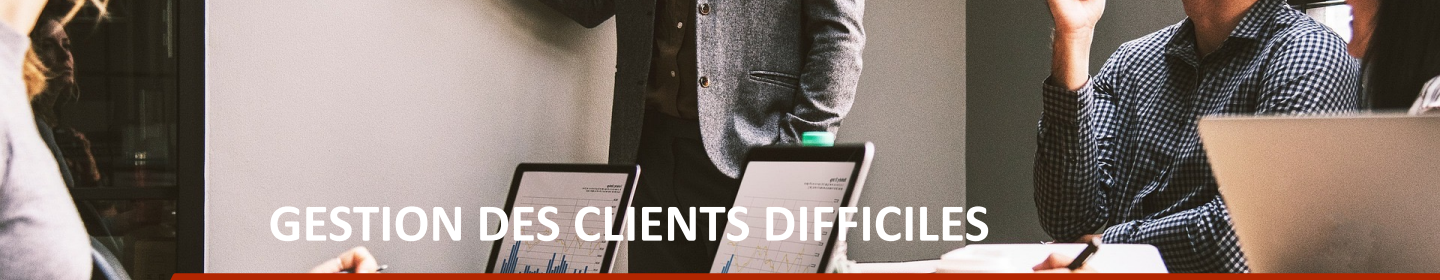
- Alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques
- Pour faciliter l'ancrage et conformément à l'ADN MR FORMATION, nos ateliers utilisent la Ludo pédagogie : jeux, simulations, quizz…
- Remise d'un support de synthèse des bonnes pratiques définies lors de l'atelier

Modalités d'évaluation :

- Évaluation des acquis en cours de formation (tests, exercices, études de cas et mises en situation…)
- Évaluation de l'impact de la formation « à chaud »
- Feuilles d'émargements

Pour le bon déroulement de la formation, nous vous remercions de bien vouloir nous signaler si un besoins d'adaptation lié à une situation de handicap (ou toute autre situation spécifique) est nécessaire. Nous ferons tout notre possible pour que chacun puisse suivre notre formation dans les meilleures conditions possibles.

MR Formation | 06.50.14.93.89 / 5 rue de Copenhague 13127 Vitrolles - contact : contact@mrformation.fr



GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

4. PROGRAMME -1 jour-

I - Les clients difficiles en question

- Qu'est-ce qu'un client difficile
- Les différentes situations où la relation avec le client peut être difficile
- Pourquoi est-ce difficile ?

II - pourquoi bien gérer les clients difficiles ?

- Notion d'image voulue, perçue et réelle
- Image de soi , de son service et de son organisation

III - Décoder le mécanisme de l'agressivité pour mieux s'en protéger

L'agressivité en question
Les éléments qui influencent les relations et l'agressivité
Les déclencheurs de l'agressivité
L'échelle de l'agressivité

IV - Se protéger de l'agressivité

- Prévenir les risques psychologiques (stress, fatigue, démotivation….)
- Les stratégies de protection
- Gérer ses émotions face au client

V - Gérer et désamorcer l'agressivité

- La communication non violente
- Le verbal
- Le vocal
- Le paralangage
- Les pièges à éviter

VI - Structurer sa communication

- Les étapes pour désamorcer une situation difficile
- Travail sur des situations vécues par les participants

VII - Prendre du recul et évacuer les tensions

- Après l'agression
- Processus de traitement post conflit pour éviter la répétition de ce type de situation
- Travail personnel sur son plan d'action

MR FORMATION

MR Formation | 06.50.14.93.895 rue de Copenhague 13127 Vitrolles - contact : contact@mrformation.fr