

Objectifs de la formation

- Prendre en charge et gérer un client mécontent
- Développer une communication adaptée face à un client difficile
- Gérer ses propres émotions

Durée : 7 heures

Dont en présentiel : 100 %

Dont à distance :

Public concerné : toute personne souhaitant progresser sur la gestion de situations difficiles

Personnes en situation de handicap : merci de nous consulter pour nous permettre d'évaluer avec vous la possibilité d'adaptation de notre formation à vos besoins

Pré-requis à la formation : aucun

Dates de la formation : A convenir

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'exercices, de mises en situation et d'apports de méthodes spécifiques.

Evaluations et validation des acquis :

- Feuilles de présence.
- Test de positionnement à l'entrée de la formation,
- Evaluation tout au long de la formation par des quiz et des mises en situations
- Evaluation des acquis en fin de formation et attestation de fin de formation
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Coût de la formation :

- Prix intra : 1 500 € HT

Contactez-nous : info@oliad-formation.com

Programme de la formation

1. Accueillir et prendre le client mécontent

- S'approprier les 6 étapes de la Méthode CERISE

2. Développer l'écoute active

- Le questionnement
- Les freins à l'écoute

3. Gérer ses propres émotions

- Identifier les manœuvres des clients qui vous déstabilisent
- Apports sur Tête Cœur Corps
- Identifier ses comportements refuge
- Développer des comportements assertifs

4. Adapter sa propre communication

- Apports sur le verbal le non-verbal et le para-verbal

5. Oser s'affirmer sereinement face aux clients

- Exprimer positivement une critique avec la méthode DESC.
- Oser demander pour obtenir.
- Savoir "vendre" ses conditions.
- Comprendre le besoin derrière la demande exprimée.
- Dire "non" sans perdre le client.

6. S'affirmer face à des clients difficiles

Des outils pour s'affirmer tout en restant professionnel

- Le DESC
- Le DISC rayé
- Le questionnement
- L'alternative