

Public et prérequis

Tout public

Aucun prérequis

Les objectifs

Anticiper les conflits dans la relation client, par téléphone ou en présentiel
Appliquer les techniques de gestion de l'agressivité verbale d'un client
Conserver la maîtrise de soi dans les situations délicates avec un client

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Supports théoriques
Multiples cas pratiques et mises en situation
Outils et documents types

Contenu de la formation

Les enjeux de la gestion des conflits en entreprise

Identifier les situations courantes générant des conflits avec les clients
Repérer les facteurs déclencheurs des conflits
Comprendre comment éviter la dégradation d'une situation
Établir une relation positive avec le client
Accueillir l'insatisfaction et utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation

Gérer l'agressivité verbale

Comprendre l'origine des tensions
Reconnaître l'impact de notre propre attitude sur la situation
Dissocier les éléments émotifs des éléments factuels
Utiliser des expressions appropriées et éviter celles qui aggravent la situation

Gérer son propre stress

Identifier les générateurs de stress personnels
Prendre du recul face à des remarques déstabilisantes

RÉFÉRENCE
COAV0011

CENTRES DE FORMATION
Senlis, Beauvais

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif
Utiliser des techniques d'ancrage, de relaxation et de relativisation

Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.