

ACCUEIL ENTREPRISE: LA GESTION DES CONFLITS CLIENTS



OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- Prendre en compte les attentes du client, guider l'entretien et favoriser le dialogue
- S'affirmer et se maîtriser face aux clients difficiles

DURÉE DE FORMATION

- 7 heures

PUBLIC

- Toutes personnes en contact avec la clientèle

PROGRAMME DE LA FORMATION

Prendre du recul face à une remarque déstabilisante

Oser dire non

S'adapter à l'interlocuteur (attitude, mode de communication)

Utiliser les techniques de communication

- Reformulation
- questionnement/contre questionnement
- guider l'entretien et favoriser le dialogue
- s'affirmer dans la relation client
- se maîtriser face aux clients difficiles