

PROGRAMME DE FORMATION

Accueil entreprise : la gestion des conflits clients

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les bilans de compétences et formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap avec de possibles adaptations.

Objectifs pédagogiques

- 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.

Public visé

Toutes personnes en contact avec la clientèle.

Prérequis

Aucun.

Délais d'accès

Plusieurs sessions sont organisées tout au long de l'année. Nous contacter pour connaître les prochaines dates.

Durée

7 heures.

Méthodes pédagogiques

- Intervenant : formateur-consultant disposant d'une pratique approfondie de la gestion des conflits.

Conditions de déroulement

La formation se déroule pendant le temps de travail (en intra-entreprise).

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 et se maîtriser face aux clients difficiles

Suivi, évaluation et validation

- Une évaluation des acquis de la formation, réalisée selon des modalités adaptées au contenu suivi : quiz, exercice pratique, mise en situation.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire à l'issue de la formation.

Coût de la formation

Conditions tarifaires : nous consulter.

Tarif calculé sur devis, selon le nombre de participants, la durée retenue et les spécificités de l'intra-entreprise.

Financement

- Plan de développement des compétences de l'entreprise, avec prise en charge OPCO possible selon les accords de branche.
- Financement personnel.

Cette formation n'étant pas enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles ni au Répertoire Spécifique, elle n'est pas éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

Renseignements et inscription

contact@ressourcesetprogres.fr — 02 31 93 02 10 — Caen, Cherbourg-en-Cotentin, Alençon