

Gestion des clients difficiles

Cette formation pourrait s'appeler "Gestion des clients qui deviennent difficiles suite à une situation imprévue et perçue comme désagréable", mais ce titre est trop long...voilà un aperçu de ce que l'on aborde durant ce stage.

Durée: 14 heures (2 jours)

Profils des stagiaires

- Tous les acteurs de l'entreprise en contact avec la clientèle

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Traiter efficacement toute demande client et représenter dignement l'image de son établissement
- Réagir efficacement dès que la tension monte et sauvegarder la communication
- Apprendre à refuser sans perdre le client
- Maîtriser ses émotions et s'affirmer sereinement face au client

Contenu de la formation

- La nature des réclamations
 - Quelles réclamations ?
 - Pourquoi les gens se plaignent ?
 - Apprenez à vos clients à réclamer
- Le client est-il vraiment difficile ?
 - Le client a-t-il toujours raison ?
- Comprendre les leviers d'une bonne communication professionnelle
 - Perception des messages
 - Emission des messages
 - Langage du corps
- L'écoute active
- Développer son intelligence émotionnelle
 - Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?
 - La puissance de l'empathie
- L'assertivité
 - Qu'est-ce que l'assertivité ?
 - Comment communiquer de manière assertive
 - Les astuces de l'assertivité
 - Le modèle APA
- Scénarios de clients difficiles
 - Etude de divers scénarios
- La gestion de la colère

TAHITI FORMATION

PK 4, côté Montagne, Centre Sagest

98701 ARUE

Email: contact@tahiti-formation.com

Tel: +689 40 42 37 30



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formateur-Consultant en communication et management

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Jeux de rôle
- Mise en situation
- Etude de cas concrets
- Dossier pédagogique

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Quiz en salle
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Mode de validation de la formation

Délivrance d'une attestation de formation