

Prévenir et gérer les situations difficiles en relation client/usager (Formation présentielle)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Adopter une posture de service
- S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
- Conduire l'entretien de manière directive avec assertivité
- Gérer son stress et ses émotions pour conserver son calme



Programme

- Caractériser les situations conflictuelles
 - Définition de l'escalade du conflit
 - Les situations conflictuelles les plus courantes en relation client
 - Les facteurs favorisant les situations conflictuelles
 - Les conséquences des situations conflictuelles : pour le professionnel, pour le client ou l'utilisateur, pour l'entreprise
 - Réaliser un inventaire de ses propres expériences conflictuelles professionnelles
- Communiquer efficacement avec le client/usager en cas de conflit
 - Les 3 niveaux de communication et l'impact de la communication non verbale
 - Pratiquer une écoute active et reformuler pour manifester sa considération au client
 - Faire preuve d'empathie et s'exprimer avec assertivité pour conserver le dialogue avec le client tout en se faisant respecter
 - Les bonnes pratiques et erreurs à éviter
- Le rôle des émotions et de son contexte personnel
 - Identifier les émotions, et leurs caractéristiques
 - Le cadre de référence et ses conséquences dans le rapport à autrui
 - Prendre du recul pour ajuster ses réactions et limiter son implication personnelle
- Apaiser le conflit et conclure de manière positive
 - S'excuser avec justesse et professionnalisme
 - Valoriser la solution apportée dans le sens client
 - Les compensations ou gestes commerciaux au service de la fidélisation client
 - Les "issues de secours"
- Mise en pratique professionnelle
 - Réalisation d'une boîte à outils personnalisée
 - Mise en situation professionnelle
 - Analyse de pratique



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets et jeux de rôles
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité



KEY FORM
& SOLUTIONS

