

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des appels difficiles

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Présentiel

Informations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes des appels difficiles
- Adopter une posture assertive et professionnelle, même face à des comportements dominants.
- Utiliser des outils concrets pour canaliser la tension et recadrer sans s'opposer.
- Reprendre confiance et ne plus subir les appels difficiles.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ADMISSION

INTRA SUR-MESURE

LIEU DE FORMATION

Dans vos murs

DÉLAIS D'ACCÈS

En fonction des disponibilités de notre formatrice

ACCESSIBILITÉ

Prérequis et accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur expert en qualité de vie au travail : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoirfaire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

FORMATION –COMMERCIAL

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

2 jours avec intersession - 14 heures

OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Comprendre les mécanismes des appels difficiles
- Adopter une posture assertive et professionnelle, même face à des comportements dominants.
- Utiliser des outils concrets pour canaliser la tension et recadrer sans s'opposer.
- Reprendre confiance et ne plus subir les appels difficiles.

2^{de} journée pour la mise en application

PROGRAMME FORMATION GERER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC LES CLIENTS

DIFFICILE

- Les différents types d'appels difficiles
- Les besoins cachés derrière les comportements
- Les réactions émotionnelles automatiques
- Les erreurs fréquentes
- Comprendre l'influence de son propre mode de communication sur la relation client

ADOPTER UNE POSTURE ASSERTIVE

- Les leviers de la communication assertive, l'art d'affirmer sans dominer
- Techniques de communication pour accueillir les demandes et les revendications
- Dégager les attentes implicites
- Adapter son approche en fonction des différents profils clients :
Le client insistant, mécontent, agressif
- Conclure positivement et renforcer la relation client
- Mise en situation à partir de cas concrets/ Débriefing collectif.

LES MECANISMES D'UN APPEL

ET PROFESSIONNELLE

GERER SES EMOTIONS ET GARDER LE CAP

- Identifier ses propres déclencheurs émotionnels
- Travail sur la confiance en soi et la légitimité face à des situations difficiles
- Prendre du recul sans fuir
- Gérer ses émotions et son stress grâce à des outils de régulation express
- Débriefing après un appel difficile : comment évacuer la tension et capitaliser sur l'expérience