

Public

Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles avec le client (en physique ou au téléphone)

Objectifs

- Prendre conscience de son comportement en situation de tension
- Savoir « lire » le comportement de l'autre
- Aborder sereinement la contradiction et améliorer son assertivité
- Savoir s'affirmer sans prendre le risque de perdre son client
- Transformer le conflit client en expérience positive

Durée

14 heures

Programme

Evaluer son comportement en situation de tensions ou conflit

- Comprendre ce qu'est l'assertivité et évaluer la sienne
- Les comportements observés en situation de conflit : passivité, agressivité, manipulation, assertivité
- Qu'est ce que l'affirmation de soi et comment la maîtriser
Mise en situation : développer son assertivité

Comprendre le comportement d'un client mécontent

- Profils types du client mécontent : le procédurier, l'opportuniste, le sincère, l'affectif
- Savoir définir le besoin qui se cache derrière la demande
Mise en situation : jeux de rôle :identification des besoins

Gérer un client mécontent

- Apprendre à accueillir le mécontentement
- Bien gérer son comportement non verbal
- Faire preuve d'écoute active
- Savoir faire face à des critiques personnelles
- Savoir dire non et poser les limites
- Construire une solution valide pour le client et pour l'entreprise
Mise en situation : appréhender l'écoute active et la reformulation

Adapter sa gestion du mécontentement au type de conflit rencontré

- Le conflit sur site (en face à face)
- Le conflit par téléphone
- Le conflit par courrier
Mise en situation : au choix des stagiaires

Lieu de réalisation

Intra entreprise
ou
Inter entreprise

Pré- requis

Aucun

Pédagogies et évaluations

Apports théoriques, mises en situation, inter-activité permanente, jeux de rôle, supports ludiques durant la formation

Support pédagogique remis en dématérialisé

Évaluation continue / attestation de formation

87 31 00 63

fenuaprev@gmail.com

www.fenuaprev.com