

Focus sur les techniques pour mieux gérer le client difficile

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné

- Tout public

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre l'impact des émotions dans la relation client
- Connaître des techniques de gestion des situations de tensions dans la relation client

Contenu

Constitution du groupe, recueil des attentes

Prise en compte de la situation actuelle

- Échanges et exercice en sous-groupe puis en groupe plénier sur les situations rencontrées par les participants.
- Les différentes facettes du client difficile

Comprendre l'impact des émotions dans la relation client

- Définition des émotions
- Prise en compte par le professionnel de ses propres émotions et de celles du client

Savoir faire face à l'agressivité

Savoir faire face à la mauvaise foi

Savoir faire face à l'impatience

Savoir faire face au chantage, à la menace, à la culpabilisation, à la dévalorisation

Prérequis :

Aucun prérequis.

Modalités d'exécution

Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

Modalités Techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'emargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Evaluation à froid à l'issue de la formation :

Une enquête annuelle en ligne est adressée au commanditaire afin d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

Remise d'une attestation

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation