



A7 – Savoir réagir aux situations difficiles

20 heures

[Cible et pre-requis]

- Collaborateurs
- Servir les clients

[Objectifs]

Mieux gérer les situations difficiles pour fidéliser les clients

- Connaître les fondamentaux de la qualité de service
- Distinguer les diverses situations difficiles rencontrées dans son propre métier
- Maîtriser les différentes démarches de gestion des situations difficiles dans son métier

[Expérience proposée]

S'entraîner de manière concrète et intensive à la gestion de multiples situations difficiles issues de son quotidien, lors d'ateliers animés par un comédien.

[Accompagnement]

2 journées de 8 heures en présentiel et 4 heures d'accompagnement, préparation et analyse

- Temps de la rencontre : définition des objectifs opérationnels de chaque stagiaire, en lien avec son n+1 et le formateur
- Temps de la synthèse : session de formation et évaluation « à chaud »
- Temps de la mise en œuvre : dans le quotidien professionnel du stagiaire, pendant environ 6 semaines, avec l'appui du formateur
- Temps de la mesure : validation de l'efficacité de la formation dans le quotidien professionnel du stagiaire, en lien avec le n+1 et le formateur

[Compétences développées]

- Analyser rapidement et efficacement une situation difficile
- Appréhender les situations délicates de manière constructive
- Maîtriser sa communication (verbale / non verbale)
- Valoriser les solutions apportées aux clients

[Formations complémentaires]

- Mieux s'affirmer
- Bien vivre avec le stress

[Programme]

- Prendre conscience de l'impact de la qualité de service sur la prévention de situations difficiles
- Comprendre son intérêt personnel à fournir les efforts pour mieux gérer les situations difficiles
- Travailler sur les différents types de situations difficiles
- Savoir faire accepter la ou les solution(s) possibles
- Entraînements
- Plan d'action

[animateurs]

Professionnels spécialistes de la relation clientèle : Jeremie Oesch
Équipe de comédiens