

Exemple de formation

Gérer les situations difficiles

Cible : Conseillers clientèle

Durée :
1 jour – 7 heures

Objectifs de la formation

- ✓ Identifier et comprendre les origines des situations sensibles pour mieux les prévenir
- ✓ Identifier et analyser les attitudes professionnelles menant aux situations sensibles (Boussole de la relation clients)
- ✓ Prendre en compte et maîtriser les émotions dans les situations sensibles
- ✓ Acquérir les techniques de résolution de situations sensibles
- ✓ Identifier ses points forts et ses points à améliorer

Points clés du programme

- ✓ 1 journée théorique en salle
- ✓ Ecureuil Attitude
- ✓ Exercices de communication interpersonnelle : « Entre deux »
- ✓ Boussole de la Relation clients orientée « Situations Sensibles ».

Méthodes pédagogiques et techniques

- ✓ Travaux de réflexion
- ✓ Echanges. Recueil des freins et attentes
- ✓ Apports théoriques
- ✓ Boussole de la Relation Clients orientée « Situations sensibles »
- ✓ Jeux de rôles
- ✓ Briefing et débriefing individuels & collectifs
- ✓ Formalisation plan d'actions.

Formations complémentaires

Formateurs de l'Académie Du Service, spécialiste de la relation client et des relations interpersonnelles

Formations complémentaires

- ✓ Développer ses ventes
- ✓ Savoir réagir aux situations difficiles
- ✓ Mieux s'affirmer