

« GERER LE STRESS & LES CLIENTS DIFFICILES »

Durée totale de la formation : 7 heures - **Lieu :** Visio ou présentiel

Nb de participants à la formation : Maximum 8 personnes - **Budget de la formation :** Nous consulter - **Intervenant :** enQuête2sens

Public concerné :

Tout public

Pré requis :

Être au contact des clients

Objectifs de la formation :

- Adopter le bon comportement, permettant de maintenir une qualité de relation et faire face à la pression tout au long de la journée.
- Utiliser les techniques d'affirmation de soi pour développer la confiance en soi et regagner celle du client.
- Mettre en application quelques techniques concrètes et efficaces pour transformer ses émotions et son stress en énergie positive

Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en présentiel ou en Visio

Moyens et méthodes pédagogiques :

Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail

Pédagogie active et participative. Exercice de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur

Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Rendez-vous d'évaluation des besoins réalisés en amont de la formation. Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation. Test de positionnement d'entrée en formation sur son niveau de stress

Validation des acquis : Mises en situation professionnelle / jeux de rôles

Envoi d'un questionnaire de satisfaction / d'évaluation de la formation / remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0616571566 ou par mail contact@enquete2sens.com

Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail contact@enquete2sens.com

Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour participer à nos formations, merci de contacter : Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail contact@enquete2sens.com pour programmer un rendez-vous de préparation en Visio ou en présentiel selon vos disponibilités et obtenir votre fiche d'évaluation de vos besoins et votre questionnaire d'attentes individuel.

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

Introduction (30 min) :

Présentation de l'environnement Zoom, de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de positionnement d'entrée en formation (questions / réponses)

MODULE 1 (3h)

Les exigences du client aujourd'hui

Les contraintes d'un métier de relation client

Analyse des insatisfactions client :

Causes du mécontentement, décalage par rapport aux attentes, besoins derrière l'insatisfaction, etc

Autodiagnostic de ses comportements actuels avec le client et analyse de leurs conséquences

MODULE 2 (3h30)

Les bases de la communication interpersonnelle

Les différents types de reformulation

Traiter les litiges par le questionnement approprié pour comprendre la problématique du client et dissocier les besoins de ses problèmes

Les techniques d'évitement et de traitement des conflits

Quelle attitude adopter face au désaccord

Comment conserver un comportement bienveillant

Dire non sans perdre le client

Test sur l'assertivité

Accepter une critique justifiée et répondre à une critique injustifiée de façon constructive, etc.

Evaluation : mises en situation / jeux de rôles