



## EN BREF

### PUBLIC CIBLÉ

Tout collaborateur des secteurs caisse, accueil et SAV

### PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, compter, parler français

### DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

### MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur [contact@isteaconseil.fr](mailto:contact@isteaconseil.fr)

### HANDICAP

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.

### TARIF

Tarif / jour intra entreprise : 1500 euros

### LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Formation dispensée par des acteurs professionnels d'expérience

## GÉRER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC LES CLIENTS

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier précisément les sources d'insatisfaction de la clientèle et transformer les clients difficiles en clients fidèles.

Détecter les signes et comportements annonciateurs de conflits.

Adopter immédiatement la bonne attitude.

Développer une stratégie positive d'accueil clients et apprendre à gérer les critiques et les tensions.

### LE PROGRAMME

1. Identifier les sources et les mécanismes de conflits :

- Comprendre l'enjeu de la fidélisation clients dans un contexte ultra concurrentiel
- Etre capable de hiérarchiser les déclencheurs et adapter sa posture en conséquence

2. Comprendre le mécanisme des émotions et apprendre à les gérer :

- Utiliser les techniques issues des neurosciences pour se positionner face aux clients difficiles
- Gérer son émotion et son stress, maîtriser les comportements agressifs
- S'approprier la technique de la cohérence cardiaque

3. Savoir désamorcer un conflit par la communication non violente

- Maîtriser la communication verbale et non verbale
- Faire exprimer et accueillir positivement les non-dits et les tensions
- Conclure et trouver un accord avec un client difficile
- Faire face à la menace sans amplifier le conflit ou céder du terrain
- Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

### MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

1 - Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, exercices de cohérence cardiaque, brainstorming...),

2 - Paperboard, Présentation Powerpoint, Livret du participant, vidéo, accès aux outils à distance LMS, Portail web stagiaire.

### APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Evaluation des connaissances : Quiz amont/aval.

### VALIDATION

Remise d'une attestation de participation. La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz Final.

### ORGANISME DE FORMATION

IstéaA Conseil

### TITRE QUALITÉ FORMATEUR

Les formateurs intervenant sur ce thème possèdent une expérience professionnelle et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.