



EN BREF

PUBLIC CIBLÉ

Tout collaborateur assurant une mission de service d'accueil des clients en face à face

PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

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

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

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 CONFLITS

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre le processus des conflits pour faire face aux clients difficiles et à l'incivilité. Gérer les conflits ou les relations difficiles avec les clients en face à face. Identifier les comportements à risque et agir positivement. Détecter les conflits. Accueillir les demandes et les revendications. Gérer efficacement les situations conflictuelles avec la médiation.

LE PROGRAMME

1. Les comportements à risque :
 - Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère,
 - Adopter immédiatement la bonne attitude,
 - Calmer et stabiliser rapidement la situation.
2. Mécanisme du conflit :
 - Contexte et composante,
 - Les sources du conflit,
 - Les différents types de conflits.
3. Attitude relationnelle face aux conflits :
 - Développer l'écoute, l'observation et la compréhension,
 - Les attitudes pour définir le problème,
 - Mieux comprendre les réactions des clients même virulents pour mieux réagir.
4. La résolution du conflit :
 - Clarifier accords et désaccords,
 - S'expliquer et réguler : dédramatiser les antagonismes,
 - Rechercher les bénéfices mutuels,
 - Adapter son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation,
 - Adopter les techniques de médiation.

MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 1 - Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, 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

IstéA Conseil

TITRE QUALITÉ FORMATEUR

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