

La gestion des clients difficiles

Date :

Endroit :

Durée : 1 journée de 8 h 30 à 16 h 30

**Clientèle visée: À tout le personnel qui est en contact direct
avec la clientèle : vendeurs, caissiers, préposés à la clientèle.**

Syllabus :

Ce cours vise à développer les connaissances et les habiletés nécessaires afin d'intervenir efficacement auprès de la clientèle de votre entreprise lors de situations conflictuelles tout en maintenant la satisfaction de la clientèle et la qualité du service.

Contenu du cours :

Le modèle de gestion de conflits

- Les trois zones critiques d'un conflit
- Un modèle pour gérer les conflits
- Les grandes étapes de la gestion de conflits
- Le modèle et les comportements-clés
- Les avantages du modèle

La zone rouge

- Évaluez les risques
- Gérez les émotions
- Les indices d'escalade
- Comment gérer les émotions ?

La zone jaune

- Clarifiez la situation et l'écoute active
- Les barrières à la communication
- Expliquez vos arguments
- Évitez le jargon technique

La zone verte

- Convenez d'une entente
- Présentez une solution gagnant-gagnant
- Vérifiez la satisfaction

Gérer son stress au travail

- La respiration consciente
- La technique de Jacobson
- La visualisation

Exercices d'application

À la fin de la formation, le participant sera en mesure...

- D'expliquer les impacts de la gestion efficace des conflits pour l'entreprise, le client et eux-mêmes.
- D'écrire l'importance de leur rôle face à la résolution des conflits.
- D'appliquer une méthode simple et efficace de résolution de conflits.
- D'expliquer comment établir une relation gagnant-gagnant.
- De gérer leur stress face à ces situations de conflits.
- De bâtir un plan d'action pour appliquer immédiatement ces nouvelles connaissances.

Méthodologie :

Le cours propose des exposées théoriques et pratiques, des discussions et met l'accent sur les jeux de rôles.

Coût : 395 \$ par personne incluant les pauses, le cahier et l'attestation. Taxes en sus.

**Cette formation peut aussi être donnée
dans votre entreprise**

