



FORMATION LINE LAVOIE

SAVOIR | SAVOIR-VIVRE | SAVOIR-FAIRE

Formatrice accréditée de l'École internationale d'étiquette et de protocole. | Formation en PNL et en Synergologie.
Formation admissible à la loi 90 (Loi sur les compétences)

Sommaire

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
 - La zone rouge : Évaluez les risques, gérez les émotions
 - La zone jaune : Clarifiez la situation et l'écoute active
 - La zone verte : Convenez d'une entente, vérifiez la satisfaction
- Un modèle pour gérer les conflits et les comportements-clés
- Les grandes étapes de la gestion de conflits
- Les avantages du modèle
- La gestion de son stress au travail

À la fin de la formation, les participants seront 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 ses situations de conflits.
- De bâtir un plan d'action pour appliquer immédiatement ces nouvelles connaissances.

La gestion de la clientèle difficile

Clientèle visée :

Tout le personnel qui est en contact direct avec la clientèle : vendeurs, caissiers, préposés à la clientèle, Service à la clientèle.

Cette formation est maintenant
disponible dans votre région
et peut aussi être donnée
dans votre entreprise.

Date :

Endroit :

Durée :

Coût :

Démarquez-vous en affaires!