



Maîtriser les situations difficiles

- ♣ Participant(e)s : Conseiller(ère)s clientèle (groupe de 6)
- ♣ Durée : 2 x 1 jour en mode distanciel
- ♣ Pré requis : assurer la fonction de Conseiller(ère) clientèle en relation avec les clients. Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

Moyens pédagogiques

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui alternent présentations de contenus et de méthodes.
- ♣ Les apprenant(e)s analysent les situations qu'ils ont rencontré et identifient la cause de l'inconfort qu'elles ont généré.
- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Ecoute d'appels enregistrés
- ♣ Mises en situation
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel

Modalités d'évaluation

- ♣ Contrôle de connaissances « à chaud » en fin de formation utilisant un jeu interactif pouvant être réalisé à distance
- ♣ Sketchs mettant en scène des situations difficiles vécues par les participants
- ♣ Éventuellement, mesure de l'évolution du NPS

Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations

Objectifs

- ❖ **Découvrir les mécanismes des situations difficiles afin de mieux vivre ce moment et utiliser cette situation pour renforcer notre image personnelle et celle de l'entreprise.**
- ❖ **Augmenter l'indicateur de satisfaction client.**

Demandez le programme !

- ➔ Les enjeux d'une situation difficile non traitée ou mal traitée
- ➔ Objectif : être « pro » en prenant soin de soi
- ➔ Les causes des situations inconfortables : physique, physiologique, psychologique
- ➔ Vos situations difficiles et leurs origines
- ➔ Dans la peau du client
 - les raisons rationnelles qui le poussent à réclamer
 - lorsque l'émotionnel l'emporte
- ➔ Nos difficultés à rester calme et serein
 - analyse de votre pire souvenir de situation difficile
 - nos besoins psychologiques fondamentaux : comment et pourquoi les satisfaire
- ➔ Les simples contrariétés un peu agaçantes
 - technique pour repérer les pièges et surmonter les obstacles
- ➔ Les situations inconfortables génératrices de stress
 - mots et expressions « mortels »
 - les comportements adaptés pour s'en sortir : le fond et la forme
- ➔ Les situations proches d'un conflit
 - désamorcer un conflit
 - gérer une insulte
 - face à un client énervé, comment être « pro » et sauver sa peau ?
- ➔ Les particularités de l'accueil physique
- ➔ Prendre soin de soi au quotidien pour être capable de ressourcer plus rapidement

Les acquis

Cette formation s'adresse aux Conseiller(e)s Clientèle souhaitant comprendre les mécanismes des situations difficiles, apprendre à mieux prendre soin de soi pour y faire face et découvrir les méthodes pour les traiter avec professionnalisme.

Modalités et délais d'accès, contacts sont fournis sur demande via le formulaire de contact.

L'IMPACT HUMAIN