



## Maîtriser les situations difficiles

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

### Objectifs pédagogiques

- ❖ **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.**

### Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui alternent présentations de contenus et de méthodes.
- ♣ Les apprenant.e.s analysent les situations qu'il.elle.s ont rencontré et identifient la cause de l'inconfort qu'il.elle.s ont généré.
- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Ecoutes 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 participant.e.s
- ♣ Éventuellement, mesure de l'évolution du NPS

### 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.e
  - analyse de votre pire souvenir de situation difficile
  - nos besoins psychologiques fondamentaux : comment et pourquoi les satisfaire
- ➔ Les simples contrariétés un peu agaçantes
  - techniques pour repérer les pièges et surmonter les obstacles
- ➔ Les situations inconfortables génératrices de stress
  - mots et expressions « mortel.le.s »
  - 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

- *Accessibilité aux personnes en situation de handicap : prendre contact avec le référent handicap : [bernard.jourdan@axom-formation.com](mailto:bernard.jourdan@axom-formation.com)*
- *Tarif sur demande*
- *Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations*
- *Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis par votre entreprise*

### 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.

L'IMPACT HUMAIN