

GERER LES CLIENTS DIFFICILES A L'ACCUEIL DANS LE SECTEUR DE L'ENERGIE

<p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'optimiser leur relation client pour éviter les situations difficiles - De mieux comprendre les comportements clients - De négocier dans la logique de l'autre et favoriser le recouvrement - De désamorcer les situations difficiles - De mieux gérer leurs émotions face à des clients difficiles pour favoriser une relation constructive <p>Prérequis : aucun</p> <p>Conditions d'accès :</p> <p>Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes :</p> <p>En intra, dans vos locaux, à partir de 3 participants</p> <p>En inter entreprise, dans les locaux d'une ELD souhaitant accueillir la formation, session ouverte à partir de 3 participants</p> <p>Outils et méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques et travaux pratiques, échanges.</p> <p>Tests de connaissance de soi</p> <p>Mises en situations directement inspirées de situations vécues par les stagiaires. Tests de connaissances à l'aide d'un outil interactif : ©i-pericles</p> <p>Evaluation :</p> <p>Feuilles de présence</p> <p>QCM</p> <p>Formulaires d'évaluation de la formation</p> <p>Attestation remise en fin de stage</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h</p> <p>Profil concerné :</p> <p>Au sein d'une ELD : personnels au contact du client</p> <p>Préalables :</p> <p>En amont de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact individuel avec le commanditaire et avec chaque stagiaire pour identifier les attentes et les situations vécues comme « difficiles ». - Appels mystères pour comprendre les pratiques. <p>Tarifs :</p> <p>Inter : 900 euros HT par participant</p> <p>Intra : 1300 euros HT la journée pour 3 à 10 participants (sur devis)</p> <p>(Prise en charge possible par un OPCO)</p> <p>Handicap :</p> <p>Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin d'adapter la formation aux contraintes de vos collaborateurs, nous vous demandons de nous préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription</p> <p>Contact :</p> <p>Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93 /Xavier.doucet@viaqualis.com</p> <p>Pour toute information complémentaire : www.viaqualis.fr</p>	<p>Programme :</p> <p>Module 1 - Quel est le cadre de référence dans le cas d'un conflit avec un client ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles du jeu - Les situations de conflits identifiées - Le contexte des ELD <p>Module 2 - Comment adapter ma relation avec mon client ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans ce contexte, quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et éviter d'envenimer le conflit ? - L'évolution des statuts : De l'abonné au client : Les missions de l'agent au contact du client - La recherche d'un coupable / la recherche de solutions - Le langage positif ou les mots qui fâchent <p>Module 3 - Comment gérer la relation avec un client difficile ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les difficultés pour communiquer : les différences de logique entre le client et l'agent - Prendre en charge le client et gérer l'entretien : les 5C - Les bonnes pratiques : empathie, questionnement, écoute et reformulation - Chercher plutôt à avoir des résultats qu'avoir raison <p>Analyse des appels mystères : bonnes pratiques et conseils personnalisés</p> <p>Module 4 - Comment m'affirmer face à des clients difficiles ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ma carte du monde - Mes croyances, mes antivaleurs - Gérer mon égo, mes peurs, mes émotions, ma culpabilité... - Identifier mon attitude spontanée en situation tendue : fuite, agressivité, manipulation ou affirmation de soi - Gérer mon stress induit <p>Tests d'auto-évaluation « Mieux se connaître »</p> <p>Module 5 - Comment sortir positivement du conflit ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réponse aux objections - Les pièges à éviter : Le OUI...MAIS ou le « Ping-pong » - Savoir dire NON - Gérer les incivilités, la mauvaise foi, le mépris, les insultes... <p>Les techniques efficaces : le disque rayé, l'édredon...</p> <p>Mises en situations autour des scénarios :</p> <p>« Je ne comprends pas ma facture »</p> <p>« Vous m'avez trop facturé »</p> <p>« J'ai été coupé (pour impayés) »</p> <p>> Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table</p>
---	--