

<p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'identifier les facteurs déclenchants. - D'optimiser leur relation avec le client pour éviter les situations difficiles - De mieux comprendre les comportements : le sien et celui du client - De connaître les techniques permettant de désamorcer les situations difficiles <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, séquences de progression basées sur un diaporama remis au participant sous forme digitale. 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 : 1 journée soit 7h</p> <p>Profil concerné :</p> <p>Agents techniques dans le secteur de l'énergie</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>1 - Quel est le cadre de référence dans le cas d'un conflit avec un client ?</p> <p>Les situations de conflits identifiées</p> <p>2 - Comment gérer la relation avec un client difficile ?</p> <p>Les difficultés pour communiquer : les différences de logique entre le client et l'agent</p> <p>Prendre en charge le client</p> <p>Proposer des solutions au client</p> <p>La recherche d'un coupable / la recherche de solutions</p> <p>Le langage positif ou les mots qui fâchent</p> <p>3 - Comment m'affirmer face à des clients difficiles ?</p> <p>Ma carte du monde</p> <p>Mes croyances, mes antivaleurs</p> <p>Gérer mes peurs, mes émotions, ma culpabilité...</p> <p>Tests d'auto-évaluation « Mieux se connaître »</p> <p>4 - Comment sortir positivement du conflit ?</p> <p>Les pièges à éviter : Le OUI...MAIS ou le « Ping-pong »</p> <p>Les techniques efficaces : le disque rayé, l'édredon...</p> <p>Entrainement à travers des jeux de rôles</p> <p>Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table</p>
---	--