

Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure :

- 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

Prérequis : aucun

Conditions d'accès :

Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes :

En intra, dans vos locaux, à partir de 3 participants

En inter entreprise, dans les locaux d'une ELD souhaitant accueillir la formation, session ouverte à partir de 3 participants

Outils et méthodes pédagogiques :

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

Evaluation :

Feuilles de présence

QCM

Formulaires d'évaluation de la formation

Attestation remise en fin de stage

Durée : 1 journée soit 7h

Profil concerné :

Agents techniques dans le secteur de l'énergie

Handicap :

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

Contact :

Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93

/ Xavier.doucet@viaqualis.com

Pour toute information complémentaire :

www.viaqualis.fr

Programme :

1 - Quel est le cadre de référence dans le cas d'un conflit avec un client ?

Les situations de conflits identifiées

2 - Comment gérer la relation avec un client difficile ?

Les difficultés pour communiquer : les différences de logique entre le client et l'agent

Prendre en charge le client

Proposer des solutions au client

La recherche d'un coupable / la recherche de solutions

Le langage positif ou les mots qui fâchent

3 - Comment m'affirmer face à des clients difficiles ?

Ma carte du monde

Mes croyances, mes antivaleurs

Gérer mes peurs, mes émotions, ma culpabilité...

Tests d'auto-évaluation « Mieux se connaître »

4 - Comment sortir positivement du conflit ?

Les pièges à éviter : Le OUI...MAIS ou le « Ping-pong »

Les techniques efficaces : le disque rayé, l'édredon...

Entraînement à travers des jeux de rôles

Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table