



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Désamorcer une crise avec un client difficile



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en 1 demi-journée (3 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour une formation sur mesure en entreprise.)



PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse au personnel de première ligne et au personnel de soutien, qui doivent traiter avec la clientèle.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas et expériences des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

Approche personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais



CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi
Québec



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

La formation **Désamorcer une crise avec un client difficile** vise à vous donner, en tant que fournisseur de services, l'occasion de régler des situations de crise de façon efficace et professionnelle permettant aux deux parties de poursuivre ses activités.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Gérer efficacement les clients à tous les niveaux de colère (ennuyés, fâchés, enragés) ;
- Utiliser les habiletés interpersonnelles et comportements adéquats afin de désamorcer des situations de crise avec des clients ;
- Gérer les séquelles et répercussions d'une crise.

CONTENU

INTRODUCTION

- Comment naît et s'amplifie la colère
- Le modèle de colère et ses quatre stades

EMPÊCHER UNE CRISE DE COMMENCER

- Stade 1 - Déclenchement
- Techniques de désamorçage du stade 1

PRÉVENIR L'ESCALADE DE LA COLÈRE

- Stade 2 - Escalade
- Techniques de désamorçage du stade 2

DÉSAMORCER LA CRISE

- Stade 3 - La crise
- Techniques de désamorçage du stade 3

PALLIER AUX SÉQUELLES ET RÉPERCUSSIONS D'UNE CRISE

- Stade 4 - Apaisement
- Retour à la normale.

PLAN D'ACTION PERSONNEL