EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Conférence | La gestion de crise avec un client difficile

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

FORMAT

- Conférence

DURÉE

La conférence se déroule en 1,5 heure (90 minutes).

PUBLIC CIBLE

Le personnel de première ligne et le personnel de soutien qui doit traiter avec la clientèle.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en salle dirigé par un conférencier à un rythme prédéterminé.

Une façon simple, efficace et puissante d'aborder de meilleures pratiques.

LANGUE

Disponible en :

- Français
- Anglais

DESCRIPTION

La conférence **La gestion de crise avec un client difficile** permet d'initier le personnel aux techniques de désamorçage afin de régler des situations de crise de façon efficace et professionnelle permettant aux deux parties de poursuivre ses activités.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Amorcer une réflexion sur un cadre de référence commun et intégrer la notion de « désamorçage » au sein de l'organisation ;
- Utiliser les habiletés interpersonnelles et comportements adéquats afin de prévenir ou désamorcer des situations de crise avec des clients.

CONTENU

- Un client difficile …
  - Ce que souhaitent les clients en colère
  - Comment naît et s'amplifie la colère
- Le modèle de colère et ses quatre stades
  - Stade 1 - Déclenchement
  - Stade 2 - Escalade
  - Stade 3 - Crise
  - Stade 4 - Apaisement
- Techniques de désamorçage
  - Stade 1 – Empêcher la crise de commercer
  - Stade 2 – Prévenir l'escalade de la colère
  - Stade 3 – Désamorcer la crise
  - Stade 4 – Pallier aux séquelles et répercussions d'une crise

Tél. : 514-365-8397
Fax. : 514-365-8940
info@solutionsandco.com
www.solutionsandco.com

SOLUTIONS & Co.