



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Gestion des situations délicates avec la clientèle

DESCRIPTION

Cette formation intitulée **Gestion des situations délicates avec la clientèle** présente des techniques et méthodes pratiques pour outiller les participants afin de gérer efficacement les situations délicates avec les clients (déception, désagrément, insatisfaction, mécontentement...). Elle favorise le maintien d'un climat convivial pour ainsi prévenir une escalade des émotions ou éviter une situation difficile ou conflictuelle.

Les participants y apprennent des repères identifiables, clairs et simples leur permettant d'aborder des situations délicates et maintenir un environnement propice à la collaboration avec le client.



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

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

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



PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse au personnel de première ligne et au personnel de soutien, qui côtoient des clients, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur organisation.



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

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Adopter des comportements propices à la collaboration afin de gérer des situations délicates avec les clients ;
- Prendre conscience de sa contribution individuelle à la situation (stress, tension, réaction...);
- Minimiser les tensions et réduire la durée des situations délicates.

CONTENU

LES SITUATIONS DÉLICATES

- Définir une situation délicate vs difficile
- Quels éléments sont en jeu lors de ces situations ?

LE FOURNISSEUR (AUTO-ANALYSE)

- Ce que JE ressens lors d'une situation délicate
- Comment JE réagis

LE CLIENT

- Ce que le client souhaite lorsqu'il est mécontent ou déçu
- Éviter l'escalade de la colère

STRATÉGIES A ADOPTER FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Mobiliser ses ressources
- Dire « non »
- Annoncer une mauvaise nouvelle
- Reconnaître les erreurs et présenter des excuses
- Établir des limites avec professionnalisme et courtoisie

PLAN D'ACTION PERSONNEL