



EFFICACITÉ

SERVICE À LA CLIENTÈLE

# Portrait-robot du client difficile



## 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 à toute personne ayant à interagir avec la clientèle (interne ou externe).



### 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 très 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

Cette formation intitulée **Portrait-robot du client difficile** a été élaborée afin de permettre de mieux comprendre le client difficile et de transformer les situations désagréables tout en soutenant le client difficile.

Les participants acquerront les techniques requises pour identifier efficacement les clients qui optent pour des comportements perçus comme étant problématiques. De comprendre la psychologie des clients difficiles et leurs besoins, et d'avoir les compétences pour bien les gérer, réduira le stress tout en rendant le service offert plus efficace : une situation gagnant-gagnant pour le client, le fournisseur de services et l'organisation.

## OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Reconnaître pourquoi les clients peuvent être difficiles ;
- Se familiariser avec les différents clients difficiles ;
- Comprendre les comportements problématiques, tout en soutenant le client difficile.

## CONTENU

### LES CLIENTS DIFFICILES

- Introduction
- Définir le client difficile
- Pourquoi les clients peuvent être difficiles
- Comprendre le client difficile et ses attentes
- Offrir au client un regard nouveau

### TACTIQUES

- Différents types de clients
- Le client différent
- Le client en situation difficile
- Le client en difficulté
- Respectez le client et jugez-le justement
- Soyez flexible dans vos attentes

### PLAN D'ACTION PERSONNEL