

# Syllabus

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 heures).

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

### PUBLIC CIBLE

Tous le personnel de première ligne et de soutien qui travaille au service à la clientèle.

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées.

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

### CERTIFICATION

Attestation de formation

### AGRÉÉ PAR EMPLOI- QUÉBEC

☎ TÉLÉPHONE :  
(514) 365-8397

✉ COURRIEL:  
info@solutionsandco.com

🌐 SITE INTERNET:  
www.solutionsandco.com



## Session Intra-entreprise

Série  
"Service à la clientèle"

## Traiter avec les clients difficiles

### DESCRIPTION

*Traiter avec les clients difficiles* est un cours conçu pour le personnel qui est en contact direct avec la clientèle. Les participants à cette formation acquerront les techniques et la confiance en soi requises pour traiter efficacement avec les clients irrités et furieux. Ils apprendront aussi à utiliser habiletés et comportements interpersonnels afin d'éviter les situations de crise ou de les désamorcer.

### OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Reconnaître les comportements problématiques qui déclenchent un conflit avec le client où attirent les plaintes.
- Appliquer les méthodes d'approche des comportements problématiques, afin d'éviter ou de désamorcer les situations de crise.

### CONTENU

#### 3 étapes pour gérer le client difficile

- Savoir comprendre le client
- Savoir résoudre les problèmes
- Savoir communiquer

#### Éléments à considérer

- Ses attentes
- Ses expériences passées
- Sa personnalité et son caractère
- Sa perception
- Sa culture

#### Comprendre le client difficile

- Offrir au client un nouveau regard
- Adopter la perspective du client
- Identifier ce que veut le client vraiment

#### Résolution du problème

- Mériter la confiance du client
- Maîtriser vos émotions
- Gérer les émotions du client
- Techniques de désamorçage
- Développer des solutions gagnant/gagnant

#### Communiquer Efficacement

- Parlez d'une manière qui calme
- Établissez une relation
- Envoyez les bons messages non-verbaux
- Assurez de votre compréhension du problème.

#### Pièges, Embûches et Indicateurs de succès

#### Concevoir son plan d'action personnel