

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