

Gérer les situations clients difficiles

Métiers et emplois visés :

- Personnel d'accueil
- Personnel administratif

Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Faire face à une situation difficile en désamorçant l'agressivité des clients et créer une relation constructive

Contenu de la formation :

- Compréhension de l'insatisfaction client : les attentes client, caractéristiques des clients difficiles
- Déclencheur de la situation difficile: échelle de l'agressivité, conseils pour se protéger
- Gestion de l'insatisfaction client
- Gestion du stress
- Conclusion et construction d'une relation durable

Méthodes et outils pédagogiques :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

14 heures

Pré-requis :

Nous ne demandons pas de pré-requis pour réaliser cette formation en matière de diplômes ou de certification. Cependant nous vous conseillons d'avoir une première expérience en relation client et d'avoir des notions sur les fondamentaux de la vente.

Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles:

- Admission après entretien
- Admission après test
- Admission sur dossier

Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

Financement :

Financement individuel
Financement sur fonds publics
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

18€ de l'heure

Lieu(x) de formation :

Cherbourg-En-Cotentin

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Bertrand PAILLIER
Téléphone : 02 33 88 60 40
Courriel : greta.cherbourg@ac-caen.fr