



Gestion des clients difficiles ou agressifs

À la fin de la formation, les stagiaires seront outillés pour répondre aux différentes situations conflictuelles et/ou difficiles lors de leurs échanges téléphoniques ou en face à face avec leurs clients.

Contenu de la *formation*

Ce module vous aide à comprendre les différents seuils d'agressivité, à détecter les clients difficiles à travers leurs mots et comportements et à les gérer, et à prendre confiance en vous pour développer votre assertivité.

Part 1 – Prévenir et gérer les situations délicates et conflictuelles

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et les éléments déclencheurs (agressivité, colère, incivilité)
- Analyser les situations rencontrées en agence et les frustrations associées

Part 2 – Désarmer les situations conflictuelles

- Prévenir les conflits et déceler une agressivité potentielle dès l'entrée du client
- Éviter l'escalade et développer son assertivité pour rester présent dans l'échange

Part 3 – Savoir récupérer après une agression

- Utiliser la méthode CLEEN (coaching de libération des empreintes émotionnelles négatives)

Des mises en situations, des jeux interactifs et des tests seront réalisés tout au long de la journée.

Pré-requis

Aucun pré-requis pour cette formation.

Public concerné

- Entrepreneurs
- Professions libérales
- Indépendants
- Salariés

Taille du groupe

Minimum : 3 | Maximum : 12

Tarif

Sur demande

Financement possible via OPCO

Durée

14 heures

Soit 2 jours de formation

Attestation délivrée à la fin de la formation.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le stage s'appuie sur des apports de connaissances sous formes d'exposés, feed-back et des mises en pratique pour ancrer l'apprentissage. Des quizz sont réalisés en début et en fin de formation.