

PROGRAMME

- Identifier la plainte et la traiter efficacement
- Rester empathique mais ferme dans les situations difficiles
- Gérer les interlocuteurs difficiles
- Profil des principales typologies de clients difficiles et réactions adéquates
- Gestion du conflit : comment le désamorcer
- La colère exclut la rationalité : comprendre les émotions et les origines de l'agressivité
- Gérer ses propres émotions et savoir prendre du recul face à la situation
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

LA GESTION DES PLAINTES ET DES CLIENTS DIFFICILES

QUAND ?

LE 20/09/2021 DE 9H À 17H

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comment éviter une plainte et la gérer lorsqu'elle se présente
- ✓ Gérer les clients difficiles : réactions et attitudes adéquates
- ✓ Comprendre les origines d'une attitude agressive
- ✓ Résoudre les conflits



VOTRE INVESTISSEMENT

500 € HTVA par participant, comprenant :

- La journée de séminaire
- Les supports de cours, fiches, références et outils utilisés
- L'accueil, l'encadrement logistique, Wifi, parking, espace de détente
- Petit déjeuner, lunch sandwiches, fruits, café, thé, soft

**POUR VOUS INSCRIRE :
INFO@SANAELCONSULT.COM**