

La gestion du conflit dans la relation avec son client

Programme de formation



Durée : 2 jours soit 14 heures
Horaires : 09h00-12h30 / 14h00-17h30
Dates : Merci de nous consulter
Lieu : A déterminer



Public concerné : Toute personne recevant du public

Prérequis : Aucun

Nombre de participants : De 4 à 12



Accessibilité aux personnes handicapées : merci de nous contacter



Prix : 700€ par personne
En intra entreprise, merci de nous contacter pour le devis



Formateur : Catherine MATENCE,
formatrice dans la relation client
30 ans d'expérience avec le client



Méthodes pédagogiques :

- L'apprentissage grâce à la méthode participative : un peu de théorie pour beaucoup de pratique.
- Jeu de questions-réponses
- Test de la personnalité, quizz
- Mise en situation
- Evaluation formative

OBJECTIFS :

- ✓ Anticiper l'insatisfaction du client.
- ✓ Désamorcer l'agressivité verbale du client
- ✓ Adopter le bon comportement pour s'affirmer sereinement
- ✓ Gérer le conflit en fonction du profil du client
- ✓ Transformer le conflit en une situation positive

CONTENU :

➤ Introduction

- Définition du conflit : les 5 étapes du conflit
- 3 types de conflits

➤ Anticiper le conflit

- Le travail en amont
- On ne parle pas à un rouge comme on parle à un bleu
- Connaître la communication non verbale pour désamorcer une insatisfaction

➤ Connaître l'origine du conflit pour adopter la bonne attitude

- Le besoin non satisfait
- La bonne attitude à adopter
- La pratique de la Communication Non Violente

➤ Gérer le conflit

- 6 techniques infaillibles
- La méthode TECREP
- Négocier pour obtenir un accord gagnant-gagnant
- Dire NON

➤ Conclusion

- Transformer le conflit en une situation positive