

# Relation client

## Gérer efficacement des situations difficiles

**Durée :** 1 jour

**Agenda :** Dates sur mesure

**Format :** Présentiel ou en mixte présentiel / distanciel (full distanciel non recommandé)

**Tarif :** [Nous contacter](#) pour un devis personnalisé pour une formation sur mesure

### Objectifs de la formation

#### Objectif général

- Partager et mettre en pratique des techniques et des bonnes pratiques pour détecter et traiter une situation difficile.

#### Objectifs détaillés

- Identifier les signes d'une situation difficile
- Appliquer des techniques pour désamorcer les tensions
- Mettre en pratique les bonnes pratiques de gestion de conflit

### À qui s'adresse la formation ?

#### Public visé

Assistants de Relation Client

Conseillers RH

#### Niveau

Débutant à expérimenté

#### Pré requis

Cette formation ne nécessite pas de pré requis

### Programme de la formation

Une formation se déroulant sur 1 jour décomposée en 3 modules alternant théorie et mise en pratique.

#### Module 1 : Détecter une situation difficile

- Définition d'une situation difficile, niveaux de difficulté, signaux faibles
- Types de clients et gestion du stress

#### Module 2 : Désamorcer une situation difficile

- Gérer une situation difficile à l'oral
- Gérer une situation difficile à l'écrit

### **Module 3 : Clôturer une situation difficile**

- Mettre fin à un échange difficile et assurer le suivi de la relation
- Application des principes théoriques dans des mises en situation

## **Pédagogie et Adaptation**

### **Méthode pédagogique**

Alternance de théorie et mise en pratique

### **Adaptation de la formation**

Adaptation possible selon l'entreprise et la fonction des collaborateurs

### **Informations pratiques**

La formation se fera dans nos locaux (Paris 7e) ou dans les locaux de l'entreprise, et/ou en visio

Chaque session peut accueillir un nombre maximal de 10 participants

## **Evaluation des acquis de la formation**

La progression des participants est évaluée tout au long de la formation à travers divers dispositifs d'évaluation adaptés (QCM, mises en situation, travaux pratiques, auto-évaluations, ...).

Un certificat de réalisation est remis à l'issue de celle-ci.

## **Évaluation de la satisfaction**

La satisfaction est évaluée en fin de formation.

## **Financement**

Cette formation peut être financée sur le budget formation de votre entreprise

## **Accessibilité et Handicap**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, consultez notre rubrique [Accessibilité](#) ou contacter notre référent handicap à l'adresse [institut-referenthandicap@vertone.com](mailto:institut-referenthandicap@vertone.com)