

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 16e), dans un lieu adapté à la formation 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 faire l'objet d'un financement par l'OPCO dont dépend l'entreprise sous réserve d'éligibilité et d'acceptation de la demande. La demande de prise en charge doit être déposée par l'entreprise avant le début de la formation.

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