

« Clients et situations difficiles »

Objectifs de la formation

Pour l'entreprise

- Améliorer le service client dans le cadre d'une politique de prévention de la violence.
- Diminuer le risque de maladie et de troubles associés au stress pour ses collaborateurs (dépression, épuisement, addiction, suicide).
- Soutenir ses équipes en leur permettant de retrouver sécurité et sérénité dans leurs conditions de travail.

Pour les participants

- Acquérir des outils pour gérer les clients dans les situations difficiles.
- Savoir gérer les conflits en comprenant les mécanismes de la violence.
- Savoir se positionner dans la relation client pour prévenir les difficultés relationnelles et émotionnelles.
- Retrouver confiance et motivation dans son travail avec les clients.

Méthode pédagogique

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

Les outils transmis aux stagiaires sont issus du management et de la psychologie (communication interpersonnelle).

Participants

Public concerné : le personnel d'accueil, et plus globalement l'ensemble des collaborateurs au contact des clients (**en face à face ou par téléphone**).

Nombre de participants : groupe de 1 à 10 personnes.

Durée

Formation de base : 2 jours (bases).

Formation complète : 4 jours (avec pratique intensive : jeux de rôle, vidéo,...).

Lieu et matériel pédagogique

Lieu : dans vos locaux ou dans une salle à l'extérieur dans la ville de votre choix.

Matériel : salle avec tableau, brosse, marqueurs, caméra, TV.

Budget

Coût pédagogique + frais : sur demande.

Nous contacter pour une solution détaillée et adaptée à vos besoins.

International Satisfaction Association – S.A.R.L

80, Rue Saint Jacques 13006 Marseille

Téléphone : 09.50.71.05.29 www.internationalsatisfactionassociation.com

Email : contact@internationalsatisfactionassociation.com

Code APE 8559A – SIREN 844 659 227 – RCS MARSEILLE