



Savoir réagir face aux clients

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

1 journée – 7 h 00

PUBLIC :

Tous

OBJECTIFS :

Savoir comment s'adapter face aux clients. Eviter le conflit.

Être le représentant de Protelco / Free

PROGRAMME :

Préambule : Les différents types d'agressions

Module 1 : Mieux comprendre ses interlocuteurs

- Comprendre les besoins de son interlocuteur
- S'adapter en termes de forme à ses clients
- Développer une approche de communication institutionnelle
- Instaurer une culture commune à travers un langage
- Construire la confiance avec les clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Etudes de cas, apports pédagogiques, mises en situations et supports participant .

Module 2 : Gérer un conflit de face à face

- Développer les compétences relationnelles
- Savoir gérer un conflit émotionnel
- Savoir ce qu'il faut faire en cas de conflit émotionnel
- Savoir ce qu'il ne faut pas faire en cas de conflit émotionnel

ÉVALUATION :

Quizz final d'évaluation, tour de table et synthèse
Et entretien avec La Direction des Ressources Humaines

SYSTEMIC
conseil

Thomas TOURBIER

thomastourbier@systemic-conseil.com

24, rue Morère 75014 PARIS France
www.systemic-conseil.com