

ADAPTER SON COMPORTEMENT FACE A LA CLIENTELE OU AU PUBLIC TENSIONS, CONFLITS OU INCIVILITES

PRÉREQUIS

Tout public en contact avec la clientèle

PUBLIC

- Tout public
- Environ 10 participants

DURÉE

1 jour (7h)

OBJECTIFS :

- ◇ Parfaire sa relation avec la clientèle/public.
- ◇ Acquérir les techniques de communication nécessaires.
- ◇ Optimiser la gestion des réclamations et des mécontentements.
- ◇ Anticiper et apaiser les conflits.

INTERVENANT

Psychologue du travail

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques/ diaporama en alternance avec des questions/réponses.
- Tour de table, travaux de groupe, exercices pratiques, entraînement et mises en situation.
- Remise d'un livret stagiaire.
- Validation des acquis, remise d'une attestation de suivi de stage.

FORMULE

En intra et en Inter

PROGRAMME

Cerner les problématiques : évocation des situations vécues (tour de table)

- Prise en compte des principales demandes émanant de la clientèle/public
- Rappel des motifs de mécontentement, de conflits et d'incivilité
- Mise en évidence des facteurs récurrents

Prendre conscience de ses comportements et attitudes face à la clientèle/public

- Gérer ses émotions et réactions instinctives.
- Evaluer la demande de manière objective.
- Distinguer mécontentement et reproche personnel.
- Adapter sa communication.
- Eviter les mots attitudes et expressions déclencheurs de conflits.

Comprendre les besoins de son interlocuteur

- Analyse de la demande.
- Identification des éventuels facteurs de tension.
- Questionnement et argumentation.
- Reformulation de la demande.
- Synthèse et validation.

Apaiser l'émotion et l'agressivité

- Gérer les réclamations
- Traiter les objections
- Recadrer un client
- Apaiser les tensions
- Connaître et utiliser les techniques de résolution
- Conclure positivement un entretien

Tour de table : mise en pratique à partir des situations évoquées le matin

Points forts

- Pédagogie active et interactive.
- Alternance de théorie et pratique.
- Mise en pratique immédiate des acquis.
- Bilan personnalisé