

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

M2I FORMATION MERIGNAC
Agnès RICHIR
05.57.19.07.65
a.richir@m2iformation.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Tests

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Aucune

Prérequis pédagogiques :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Connaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent Utiliser les 4 qualités relationnelles pour atténuer les tensions Répondre aux remarques et objections des clients Faire face à une diversité de cas de clients mécontents Gérer vos émotions en situation de tension.

Contenu et modalités d'organisation

Les principes de la communication pour prendre conscience de son propre comportement et l'impact sur son interlocuteur La notion de filtre Les 2 obstacles dans la perception de la réalité d'une situation Les principes de gestion de la réclamation client Les déclencheurs de l'agressivité L'échelle de l'agressivité Les 9 conseils pour se protéger Les bons réflexes comportementaux Les bases de la communication en situation de tension Les attitudes d'écoute active La reformulation Le schéma de la communication La verbalisation des émotions La pratique de l'empathie Les bons outils pour faire face aux objections L'utilisation d'un langage adapté Le questionnement La méthode de l'accusé-réception Les techniques de base pour gérer l'insatisfaction client La technique de la pacification La technique de l'isolement La trame de traitement d'une réclamation Le malentendu La technique de "parole contre parole" La technique du "transfert" Savoir dire "non" La technique du disque rayé L'impact émotionnel dans une situation délicate La fonction utile des émotions La prise en compte de l'impact et de l'intensité des émotions Les moyens de gérer les émotions L'acceptation La verbalisation Les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats La technique de l'absurde pour faire face à des clients de mauvaise foi La technique de l'exception La requête alpha L'appel à l'autorité Synthèse de la session Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant Bilan oral et évaluation à chaud

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Individualisé**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00189012	du 01/01/2019 au 31/12/2022	Mérignac (33)	M2I FORMATION MERIGNAC		Non éligible	FPC