

Gérer les situations difficiles à l'accueil

Publics ciblés : Tout public

Prérequis : aucun prérequis nécessaire

Lieu : En intra ou en inter, à définir avec le client

Durée : 2 jours soit 14h (9h-12h30 – 13h30-17h)

Dates : à définir (lors de la convention)

Accessibilités aux situations de handicaps :

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter les locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap annoncée. AGEFIPH est notre principal partenaire spécialisé. Pour les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter en amont pour un entretien individuel.

Objectifs pédagogiques : Maitriser les techniques de communication efficace, se positionner avec assertivité et calme dans les situations tendues, utiliser des méthodes de gestion de stress.

Objectif opérationnel : A l'issue de la formation, vous serez en capacité de réagir de façon efficace et bienveillante envers le client et envers vous-même

Tarifs : 650 euros par stagiaire pour les 2 jours

Groupe de 1 à 12 personnes

Indicateurs de résultats : Pas encore évalué

Contenu (progression pédagogique)

Module 1 : Maitriser les techniques de communication efficace

- Communiquer c'est entrer dans le monde de l'autre !
- Opter pour attitude professionnelle adaptée
- Maitriser les règles d'or de l'accueil
- Appréhender les techniques de communication
- Savoir repérer les attentes du client en maintenant l'image de l'entreprise
- Tenir un discours de qualité en rassurant le client
- Connaître les fondamentaux de l'accueil téléphonique
- Développer les compétences essentielles à l'accueil

Module 2 : Garder son calme et conserver une attitude professionnelle

- Différencier la réclamation du conflit et les différents types de comportement réactif
- Comprendre la notion d'agressivité et gérer un client agressif
- Connaître et traiter les différentes objections
- Appliquer les outils de gestion du stress

Module 3 : Prévenir les situations difficiles à l'accueil

- Identifier les situations difficiles rencontrées
- Observer les différents types de client
- Définir l'approche et les difficultés spécifiques pour chacun
- Etablir un plan d'action personnel

Contact :

✓ Nathalie 06 84 23 78 36
nathaliefavrepro@gmail.com

Délai d'accès : Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande.

Méthodes et ressources pédagogiques : Approche dynamique et innovante basée sur les techniques de communication avancée, de techniques de relaxation. Les séquences sont construites avec des apports théoriques, des phases de recherche, des mises en application des méthodes, des jeux de rôle, des débriefings et des séances d'expérimentation de ressenti et des gestions des émotions. Diaporama en support, les méthodes sont envoyées aux stagiaires par mail sous forme PDF

Moyens d'évaluations et suivi du stagiaire :

- A l'entrée en formation, tour de table, questionnaire en amont de la formation
- Pendant la formation, évaluation des stagiaires après chaque module, émargements à signer à chaque 1/2 journée
- A la fin de la formation, tour de table, évaluation de la formation et du formateur, attestation de présence, compte-rendu oral des évaluations observées tout au long des séances.

Formateur : Nathalie Faivre - formatrice experte dans le bien-être et le développement de l'être humain

Les + de Nathalie : Place l'être humain au cœur des organisations grâce aux différentes formations suivies : Partenaire certifiée Hallos Triads Intelligence relationnelle, Coaching, PNL (Programmation NeuroLinguistique), analyse transactionnelle, méthodes de psychologie énergétique (EFT/Matrix, Ego states, théorie de l'Attachement), hypnose, sophrologie et Yoga du rire. Met à votre service ses compétences de manager, de communication avancée et d'accompagnatrice de publics en recherche d'emploi


