

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

Objectifs :

- Connaître et savoir identifier les différents types de personnalité
- Mieux se connaître et mieux comprendre les autres
- Savoir communiquer de manière efficace face aux différents types de personnalité
- Savoir réagir de manière constructive face à des clients difficiles
- Être capable de prendre du recul face à des attaques verbales

Public : Ce programme s'adresse à toute personne travaillant en direct avec des clients (téléphone ou face-à-face) : vente directe, relation client, service après-vente etc

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour – 7 heures

PROGRAMME

- Connaître et savoir l'importance de nos perceptions sur la réalité : les différentes visions du monde et les biais cognitifs qui en découlent
 - Connaître les 4 types de personnalité selon le modèle des couleurs DISC de Marston : les modes de socialisation, les différences de comportements individuels en société et les besoins fondamentaux
 - Savoir identifier son type de personnalité prédominant, ainsi que celui des autres et adopter la juste posture face à son interlocuteur
 - Savoir adopter la communication non violente et l'assertivité pour apaiser les conflits
 - Apprendre des méthodes simples et efficaces pour réguler ses émotions lors de violences verbales et prendre de la distance
 - Créer une routine et identifier un schéma servant de trame à toute intervention
 - Développer l'entraide entre collègues en cas de violences : comment demander de l'aide et comment apporter son aide sans prendre part au conflit ?
 - Créer une liste de bonnes pratiques
-

Moyens pédagogiques :

- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Retour d'expérience

Modalités de validation des acquis :

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation