

ME 10 GESTION DES CLIENTS DIFFICILES Situations conflictuelles

Objectifs :

- Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles

Programme :

- Comprendre le principe d'un conflit et son fonctionnement
- Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles.
- Traiter les demandes délicates en face à face pour gérer au mieux une situation conflictuelle.
- Gérer son stress et maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit.



Public Concerné

Toute personne en contact avec la clientèle et confrontée à des situations conflictuelles

Pré requis :

Aucun

Durée de la formation

7h00

Lieu

A définir

Nombre de stagiaires

6 /8 personnes

Méthode

Active et participative