

Maîtriser les incivilités

Objectifs

À l'issue de ces 7h, vous aurez :

SAVOIR

o En savoir plus sur son positionnement personnel ainsi que sur ses compétences relationnelles

o Découvrir les bases d'une démarche et d'une posture relationnelle efficace

• **SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE**

o Pratiquer les premiers bases

o Sortir par le haut de situation potentiellement à risque

Programme

Les causes des incivilités

- + Découvrir et accueillir l'insatisfaction du client
- + Repérer le degré d'insatisfaction du client et anticiper
- + Différencier les éléments en jeu (méthode FOR : Faits, Opinions, Ressentis)
- + Utiliser les mots et pratiques qui apaisent

Gérer son entretien client

- + Se protéger et prendre de la distance
- + Structurer son entretien autour de faits précis
- + Co-construire une solution
- + Reconquérir le client insatisfait

Prévenir l'incivilité

- + L'importance d'une juste posture et de mots choisis
- + Repérer les situations à risque
- + Mettre en place les mesures préventives

Modalités pédagogiques

- Apports du consultant-formateur
- Cas pratiques
- Mises en situation (filmées)
- Productions en sous-groupes
- Études de cas pratiques/vidéos types
- Klaxoon
- Amont et Aval

Evaluation des acquis

- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Plan 333
- Certificat délivré après évaluation des acquis

Référence : DAS1-413-FP6	Présentiel ou Distanciel
Durée horaire : 7h	Public : Tout public
Niveau : Fondamentaux	Prérequis : Aucun
Tarif inter-entreprise : 300€ Nous contacter pour un tarif intra-entreprise	Accessibilité : Toutes les formations sont accessibles au public en situation de handicap ou à défaut guidé vers une structure plus adaptée

Vous êtes intéressés par cette formation ?

Contactez-nous sur contact@manegere.fr ou au 01 41 09 88 98