



 Votre partenaire vers l'excellence

# Comment transiger avec une clientèle difficile



## *À qui s'adresse cette formation*

Cette formation s'adresse à toute personne ayant à transiger dans le cadre de leurs fonctions avec la clientèle interne et externe.

## *Objectifs*

Cette formation a comme objectif de permettre aux participant(e)s de réagir adéquatement à des situations critiques en milieu de travail face à une clientèle difficile et exigeante, de les aider à désamorcer des situations de crise et de les sensibiliser à la prévention et à la pro activité.

## *Contenu de la formation*

Sécurité et Prévention  
Techniques de communication  
Les attentes de la personne en crise  
Client en désarroi  
Services de soutien

## *Méthodologie*

Le déroulement de cette formation se compose de livraison théorique de la part du formateur, de travail de sous-groupes, d'échange en plénière et d'exercices individuels. Une approche dite expérientielle favorisera l'apprentissage des participant(e)s.

## *Résultats*

À la fin de cette formation, les participant(e)s sauront:  
Réagir à des situations critiques en milieu de travail  
Désamorcer des situations de crise  
Rétroagir efficacement  
Seront sensibilisé(e)s au conditionnement proactif.

## *Durée de la formation*

1 jour

## *Nombre de participant(e)s*

20 participant(e)s maximum

### *Joignez-nous*

Hélène Dupuis  
[hdupuis@helphi.com](mailto:hdupuis@helphi.com)  
Tel. : (819) 771-6850  
Fax : (819) 771-6852  
Sans frais : 1-877-771-6850