



Votre partenaire vers l'excellence

Plan de cours

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.

Objectif

Cette formation a comme objectif de permettre aux participant(e)s de réagir adéquatement à des situations critiques 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

- Évaluation d'une situation de crise
- Identification de stratégie(s) appropriée(s)
- Sécurité et prévention
- Le nouveau paradigme du « Client »
- Techniques de communication
- Bref aperçu de la gestion de conflits
- Les attentes de la personne en crise
- Client en désarroi
- Services de soutien
- Types d'agression

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.

Durée de la formation

1 jour