

## Focus sur les techniques pour mieux gérer le client difficile

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

### Public concerné

---

- Tout public

### Objectifs pédagogiques :

---

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre l'impact des émotions dans la relation client
- Connaître des techniques de gestion des situations de tensions dans la relation client

### Contenu

---

Constitution du groupe, recueil des attentes

Prise en compte de la situation actuelle

- Échanges et exercice en sous-groupe puis en groupe plénier sur les situations rencontrées par les participants.
- Les différentes facettes du client difficile

Comprendre l'impact des émotions dans la relation client

- Définition des émotions
- Prise en compte par le professionnel de ses propres émotions et de celles du client

Savoir faire face à l'agressivité

Savoir faire face à la mauvaise foi

Savoir faire face à l'impatience

Savoir faire face au chantage, à la menace, à la culpabilisation, à la dévalorisation

### Prérequis :

---

Aucun prérequis.

## Modalités d'exécution

---

Formation en présentiel ou Visioformation

## Modalités pédagogiques

---

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

## Modalités Techniques

---

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

## Modalités d'encadrement

---

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

## Modalités de suivi et appréciation des résultats

---

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'emargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Evaluation à froid à l'issue de la formation :

Une enquête annuelle en ligne est adressée au commanditaire afin d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

## Remise d'une attestation

---

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation