

Gérer les incivilités, améliorer la relation client

Aujourd'hui, rares sont les salariés qui ne sont en contact ni avec des clients, ni avec des usagers, ni avec des patients. Ces interlocuteurs apparaissent très exigeants, parfois au point de se comporter comme s'ils avaient tous les droits. Ils multiplient alors les gestes d'agacement, d'incivilité, d'agressivité voire de violences. Dans tous les cas, il est difficile de garder son sang froid, et les salariés sont tentés par deux attitudes extrêmes : leur rendre la pareille, ou tout accepter de leur part. Ces attitudes ne rendent service à personne, pas même au client que l'on essaie de satisfaire.

Cette formation aide les salariés à réagir efficacement dans les situations éprouvantes : se protéger, rester calme et rétablir un mode de communication positif.



Les grands objectifs

- Comprendre les émotions et les comportements de son interlocuteur
- Gérer ses propres émotions
- Développer une communication non conflictuelle
- Prendre du recul... pendant et après les interactions



Quelques temps forts

- La réflexion sur les fondamentaux de la relation client
- La compréhension du jeu des émotions
- La découverte des techniques pour désamorcer et gérer un conflit



Si vous pensez cela, vous risquez de changer d'avis !

« Le client est roi, on est obligé de tout accepter »

« La relation client et la bonne communication, ça ne s'apprend pas »

« Face à un client qui se met en colère, je ne peux que fuir ou hausser le ton »



Comment reconnaître une personne ayant participé à cette formation ?

- Elle entretient de bonnes relations avec ses clients
- Elle est une des rares personnes que vous connaissez qui parvient à calmer un client énervé
- Elle ne craque pas et sait maîtriser ses émotions dans des situations difficiles



Nos principes pédagogiques

- Une formation présentielle de 2 jours et un suivi personnalisé à distance
- Un programme d'entraînement : 40% d'expérimentation, 10% de théorie, 50% de pratique
- L'accès offert au portail EvaFormAct® pour prolonger l'expérience, tester ses compétences et progresser



A qui s'adresse cette formation ?

- A toute personne en relation avec des clients

Stimulus