



Gérer les incivilités, améliorer la relation client

“Gérer les incivilités, améliorer la relation client

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.

L'objet de la formation

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

Objectifs pédagogiques

- 1 - Comprendre les émotions et les comportements de son interlocuteur
- 2 - Gérer ses propres émotions
- 3 - Développer une communication non conflictuelle
- 4 - 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

Un programme d'entraînement : 2 journées de formation, 2 mois d'exercices, un bilan

Deux journées de formation permettent d'affronter efficacement les situations relationnelles proposées par les participants eux-mêmes.

Ce programme, déroulé sur une durée de 2 mois, est basé sur des exercices concrets et adaptés au milieu professionnel. Le suivi des progrès de chaque participant s'appuie sur l'espace personnalisé dont il dispose sur le portail numérique EvaFormAct®, puis sur un temps d'échange planifié sous forme de forum.