



RESOUDRE LES DESACCORDS AVEC LES CLIENTS

- AC13

Objectifs de la formation

Anticiper et Résoudre les désaccords avec les clients

Objectifs pédagogiques

Savoir prévenir et gérer un malentendu clientèle en trouvant des solutions pour préserver sa fidélité et l'image de son entreprise

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

21 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

Comprendre le désaccord client :

- Les causes du conflit
- Les conséquences du conflit

Attitudes à adopter lors d'un conflit :

- Se protéger de son émotionnel
- Gérer son stress
- Adapter ses réponses
- Garder une attitude positive face aux objections
- Arriver à un compromis

Désamorcer un conflit efficacement :

- Les moyens utiles pour régler un conflit
- Les techniques pour prévenir un conflit
- Les techniques pour résoudre un conflit

Le diagnostic qualité :

- L'avis des clients
- L'écoute des clients

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 3150.00€

Inter : 480.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise a jour 1 / 1206