



Points forts : Formation et conseils de 2 experts en Relation client et gestion des émotions.

Objectifs

- **Connaître** les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- **Adopter** les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité
- **Canaliser** et maintenir une relation positive
- **Préserver** son énergie et sa motivation
- **S'approprier** les meilleures pratiques afin de les mettre en œuvre rapidement et renforcer la notion de fidélisation.

Programme

- ▶ **Préambule :** Rappel des différentes phases d'un accueil client et des techniques d'analyse des besoins grâce à l'élaboration d'un plan de questionnement efficace et convivial
- ▶ **Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte**
 - L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif.
 - Analyser les processus de dominance et soumission : les positions de vie.
 - Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit
 - Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant motivations internes et habitudes comportementales.
 - Anticiper l'agressivité de son interlocuteur : dépister les messages de la communication non-verbale et para-verbale.
 - Connaître ses points forts et zones de fragilité face au conflit.
- ▶ **Faire face aux situations délicates**
 - Anticiper les risques d'agressivité d'un client
 - Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles"
 - ⇒ Éviter la fuite et faire face à l'agressivité et aux incivilités
 - Rester à l'écoute, bien comprendre l'insatisfaction
 - Traiter les insatisfactions ou mécontentements
 - ⇒ Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
 - ⇒ Rechercher la satisfaction du client : maintenir des relations positives en respectant le point de vue de son agresseur
 - ⇒ Le sécuriser en lui apportant des solutions personnalisées
 - ⇒ Définir avec le client une solution gagnant –gagnant
 - Mettre des limites claires tout en restant professionnel
- ▶ **Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile**
 - Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats
 - Prendre le temps de se ressourcer
 - Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture
 - Savoir faire appel à des tiers
 - Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.



194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE



www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr

Démarche pédagogique

Alternance d'apports méthodologiques et de mise en pratique avec des jeux de rôle issus de situations réelles vécues : chaque stagiaire est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques.

Les mises en situation permettront une meilleure appréhension et gestion des émotions.

Formateurs :

Formateurs expérimentés, sélectionnés par le CEPPIC pour leurs compétences techniques et leur expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Une équipe composée de 2 formateurs : un formateur expert des enjeux de la relation client, spécialiste en techniques de vente et négociation commerciale ; et un formateur spécialiste des techniques de communication orale, expert en efficacité commerciale et personnelle.

Destinataires

Chargés de relation client. Hôtes/hôtesse d'accueil. Agents d'accueil. Ou tout collaborateur en relation directe avec les clients.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

Dates de session

Sessions à Isneauville et Dieppe : nous consulter

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr