

Qualité d'accueil et gestion des clients mécontents

DESCRIPTION :

- Connaître les mécanismes et les pièges de la communication,
- Identifier les attentes rationnelles et irrationnelles des clients,
- Comprendre le mécanisme des conflits pour les désamorcer,
- Mettre en place une relation constructive satisfaisante pour le client et qui valorise l'image de marque de votre entreprise.

DURÉE : 2 Jours – 14h.

PRÉ-REQUIS : Aucun.

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Qualité d'accueil et gestion des clients mécontents

Réflexions préalables

- Les situations rencontrées par les participants
- Dépasser les « a priori » et développer sa curiosité
- Dédramatiser la situation

La typologie des interlocuteurs

- La technique des quatre cerveaux
- Les 7 catégories de gens difficiles
- Les attentes et motivations de ces typologies

Les mécanismes mis en jeu dans les situations conflictuelles

- Les définitions : l'agressivité génératrice de conflits
- Les causes de l'agressivité
- Les différents degrés et l'impact sur la communication

Les attitudes face à une situation conflictuelle

- Autodiagnostic des quatre attitudes adoptées
- La gestion de ses propres émotions
- Les solutions pour ne pas atteindre le seuil critique
- Se protéger et gérer son stress ou sa peur

Les outils pour recadrer et apaiser

- L'écoute active et le recadrage positif
- L'objectivité
- L'accusé réception
- Les stratégies permettant de dédramatiser la situation, d'apporter une réponse constructive et de mieux vivre la relation avec l'autre :
 - L'ouverture à autrui et l'empathie
 - L'affirmation de soi dans le respect de l'autre
 - Le développement d'un esprit négociateur