

Prérequis

- ▶ Maîtrise de la langue française & Être en contact avec la clientèle.

Pour qui

- ▶ Toute personne susceptible de rencontrer des situations de conflits, d'agressivité verbale ou physique, désireuse de trouver des pistes pour y faire face dans sa fonction d'encadrement, de relation commerciale ou de responsable de personnel.

Méthode pédagogique

- ▶ Alternance d'apports théoriques et d'études de cas fondés sur l'expérience des participants.
- ▶ Mises en situation.
- ▶ Travail participatif : Les participants doivent être les acteurs de leur formation, c'est notre engagement.



1 Journée
7h présentiel

Dans vos locaux
ou
Classe virtuelle

8 à 12 personnes
maximum



Objectifs professionnels

C'est savoir comment faire pour :

- ▶ Identifier les origines de l'Incivilité
- ▶ Différencier les 3 degrés de l'Incivilité
- ▶ Conserver la maîtrise de l'entretien
- ▶ Utiliser les référentiels internes concernant le traitement des réclamations

C'est comprendre :

- ▶ Les fondamentaux de l'accueil client et de l'Écureuil Attitude
- ▶ Qu'il faut associer le client au maximum dans la recherche de solution
- ▶ Que le conflit n'est pas le problème originel

Plan de cours

▶ Les Attitudes Comportementales

Autoévaluation des ressources personnelles et des ressources collectives pour faire face aux incivilités venant de la clientèle.

Analyse de ses modes de communication personnels et de sa motivation.

Écureuil attitude

Les bonnes pratiques de l'accueil

▶ Identifier les différentes sources de litiges avec la clientèle

En faire l'inventaire pour mieux s'y préparer.

▶ Les réponses les mieux adaptées pour prévenir et gérer les différents degrés des Incivilités

- 1er degré : L'écoute active

- 2e degré : Le recadrage comportemental

- 3e degré : le non-agir

▶ La Communication non verbale

« On ne peut pas ne pas communiquer »

▶ Entraînement Pratique

Études de cas

Simulations d'entretiens partiels

Mises en situation

Exercices concernant la gestion du 1er degré des Incivilités, du 2e degré et du 3e degré suivis d'un

« débriefing » collectif

Évaluation

- ▶ Débriefing individuel et collectif.
- ▶ Évaluation à froid par l'intranet de l'entreprise.
- ▶ Contrôle de l'appropriation des outils.