

# LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

effiCRM

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR015

## BENEFICES ATTENDUS

- Comprendre le mécanisme de la réclamation et de l'agressivité
- Adapter son comportement et son discours face à une situation conflictuelle
- Apporter des solutions satisfaisantes et durables

## PROGRAMME

- ✓ Identifier les impacts d'une réclamation mal traitée
- ✓ Comprendre que la réclamation est une chance pour l'entreprise
- ✓ Identifier les différents types de réclamants
- ✓ Adapter son comportement et son discours
- ✓ Traiter une réclamation efficacement et durablement
  - ▶ La méthode DESC
  - ▶ Les 4 techniques pour gérer la réclamation
  - ▶ Agir efficacement en cas d'extrême agressivité

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.  
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques

## PREREQUIS

Connaitre les fondamentaux de la relation avec les clients

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui souhaite aborder de façon sereine les situations difficiles pour améliorer la satisfaction clients

## Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ La Relation Clients d'Excellence
- ✓ Le conseil +
- ✓ Techniques de communication orale
- ✓ Techniques de communication écrite

Les +  
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel spécialiste de la Relation Clients