

# Gérer efficacement des situations difficiles

RELATION CLIENT &amp; COMMERCIAL

MIXTE / BLENDED

7H

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-030

## INFORMATIONS CLES

DUREE	7h (soit 1.0 jour(s))
MODALITE	Mixte / Blended
LANGUE	FR

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier les différents types de situations difficiles et leurs déclencheurs | Adopter une posture d'écoute empathique face à l'agressivité ou l'insatisfaction | Appliquer les techniques de désescalade et de résolution de conflits client | Protéger sa propre stabilité émotionnelle dans les interactions tendues | Transformer une situation difficile en opportunité de fidélisation

## PUBLIC VISE ET PREREQUIS

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Assistants et conseillers de Relation Client, Conseillers RH

### PREREQUIS

Aucun

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme détaillé disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

## MODALITES DE FINANCEMENT

- Plan de développement des compétences

## ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour toute demande d'adaptation.