

## Rester efficace face au client difficile

Niveau : Pratique courante

Durée : 2,0 jour(s) soit 14,0 heure(s)

### Public concerné

---

- Tout public

### Objectifs :

---

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Optimiser sa communication
- Définir les notions d'écoute, de reformulation et de questionnement
- Gérer l'agressivité verbale du client

### Contenu

---

Le client d'aujourd'hui

Les différentes facettes du client difficile

Les outils de communication

- Écoute
- Reformulation
- Questions

Comprendre l'impact de la communication non verbale

- L'harmonie de la parole et de la gestualité
- L'observation du non verbal chez le client

Faire face à l'agressivité, la mauvaise foi, l'impatience,...

Le client difficile et la fidélisation

### Prérequis :

---

- Aucun

### Modalités d'exécution

---

Page 1 sur 3

**Association INAFON** – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION NATIONAL** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40– Fax : +33 1 53 40 45 41– Courriel : [national@inafon.fr](mailto:national@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

Formation en présentiel ou Visioformation

## Modalités pédagogiques

---

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

## Modalités Techniques

---

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

## Modalités d'encadrement

---

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

## Modalités de suivi et appréciation des résultats

---

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Évaluation à froid à l'issue de la formation :

- 6 mois après la formation, une enquête en ligne est adressée au stagiaire et au commanditaire afin

Page 2 sur 3

**Association INAFON** – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION NATIONAL** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40– Fax : +33 1 53 40 45 41– Courriel : [national@inafon.fr](mailto:national@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

## Remise d'une attestation

---

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation