

Rester efficace face au client difficile

Niveau : Pratique courante

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

Public concerné

- Tout public

Objectifs pédagogiques :

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 prérequis n'est exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

Modalités d'exécution

- Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : Intra, inter, 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) ; 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 en présentiel ou électroniquement (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).

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 – Site : <https://www.inafon.fr>

Remise d'une attestation

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

