Plan de formation

Clients toxiques et loi 42 : comment protéger vos employés

Description de la formation

Dans un contexte où les interactions en service à la clientèle sont de plus en plus exigeantes et exposent les équipes à des situations délicates, les gestionnaires doivent composer avec des enjeux humains, organisationnels et relationnels. Cette formation propose des outils concrets pour intervenir avec assurance, soutenir le personnel et encadrer les comportements inappropriés tout en préservant des relations clients respectueuses. Suite à l'entrée en vigueur de la loi 42 en octobre 2025, il est essentiel de savoir distinguer un client insatisfait, difficile ou toxique et d'adopter les bonnes stratégies pour désamorcer les tensions. Cette formation vous permettra de mieux comprendre les obligations organisationnelles en matière de harcèlement, de structurer un processus de traitement des plaintes aligné avec la loi, et de développer des réflexes de communication qui protègent le bien-être du personnel.

Objectifs pédagogiques

1. Amélioration de vos compétences en gestion de crise : Apprenez à élaborer un parcours réponse aux situations de harcèlement provenant de la clientèle.
2. Partage de l'information relié à la loi 42 : Sachez comment partager l'information reliée à la loi afin que vos collègues ou employés sachent quand et comment rapporter des situations toxiques.
3. Augmentation de la satisfaction client : Grâce à cette formation, apprenez à réagir efficacement aux situations toxiques et ainsi augmenter la satisfaction de l'ensemble de vos clients ainsi que celle du personnel.
4. Performance accrue pour votre entreprise : Mettez en place des stratégies éprouvées qui non seulement résolvent les conflits, mais les transforment en véritables leviers de croissance pour votre entreprise.

Contenu

Gestion des profils de clients toxiques et harceleurs :

- Savoir reconnaître les différents types de clients harceleurs et choisir les techniques adaptées pour chaque situation.

Les outils de communication :

- Utilisation de techniques éprouvées pour gérer la relation avec des clients toxiques (aussi applicables avec des collègues ou agents).

La gestion des émotions :

- Comment intervenir auprès des collègues ou du personnel qui est la cible du harcèlement ou de clients/collègues toxiques afin de réduire l'impact des méfaits.

Prise en charge des plaintes de harcèlement et retours négatifs :

- Apprenez à gérer efficacement les réclamations et les plaintes, tout créant un parcours à suivre face à des personnes toxiques faisant affaire avec votre organisation.

Le rôle du dirigeant dans la gestion des relations clients :

- Découvrez comment votre leadership et votre posture en tant que dirigeant influencent la perception des clients et comment le coaching dirigé peut améliorer vos performances globales.

Gestion des profils de clients toxiques et harceleurs :

- Savoir reconnaître les différents types de clients harceleurs et choisir les techniques adaptées pour chaque situation.

Méthodologie

- Exposé
- Travail individuel

Clientèle visée

Clients toxiques et loi 42 : comment protéger vos employés

Gestionnaires et employés dans le domaine du service à la clientèle, vente et service.

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Christine Simard
Experte en gestion des comportements difficiles, Christine accompagne les organisations avec des solutions pratiques en gestion des personnalités toxiques et en expérience client. Titulaire d'un baccalauréat en psychologie (option industrielle) et Maître praticienne PNL, elle cumule plus de 25 ans d'expérience et a formé plus de 15 000 personnes à travers diverses organisations. Reconnue pour son dynamisme et sa capacité à vulgariser les connaissances comportementales, elle aide gestionnaires et employés à les appliquer concrètement au quotidien.

Durée

1 jour(s) pour un total de 7 heure(s).

Coût par participant en formation publique

577 $

Prochaines dates en formation publique

10 avril 2026 (Classe virtuelle)
23 octobre 2026 (Montréal)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 8000 participants et participantes formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au http://www.etsformation.ca/