

## Gérer les plaintes et les situations difficiles avec la clientèle

### Description de la formation

---

Améliorer vos habiletés à gérer les plaintes et les situations difficiles avec les clients internes et externes afin d'assurer l'expérience client souhaitée. Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation propose les processus, les techniques et les exercices nécessaires à l'apprentissage ainsi que des techniques pour gérer les situations difficiles avec les clients.

### Objectifs pédagogiques

---

1. Appliquer les techniques et processus afin de faire vivre l'expérience client souhaitée
2. Analyser votre style de gestion de conflit
3. Apprendre à contrôler vos émotions
4. Communiquer de façon efficace en situation difficile
5. Identifier et reconnaître les attentes des clients en situation difficile
6. Appliquer les techniques pour gérer une plainte et une situation difficile

### Contenu

---

#### Introduction

#### Module 1 : Gérer les clients difficiles

- Les caractéristiques du client moderne
- Les styles de gestion de conflit
- Savoir gérer la pression
- La gestion des émotions
- Techniques pour demeurer calme et ramener l'autre en mode adulte

#### Module 2 : Communiquer les annonces difficiles

- L'importance des différentes composantes de la communication
- Élever sa communication verbale, para-verbale et non-verbale
- Activité : Corrigez la communication
- Techniques pour communiquer les annonces difficiles
- Exercices : Communiquez ces annonces difficiles

#### Module 3 : Processus pour gérer les situations difficiles

- Exercice : Les techniques connues
- Techniques pour accueillir ou amorcer (14 techniques)
- Techniques pour écouter avec empathie et clarifier (17 techniques)
- Techniques pour gérer la situation (24 techniques)
- Techniques pour conclure et vérifier la satisfaction (7 techniques)
- Activité en étude de cas

#### Module 4 : Application du processus

- Exercice de simulation : Préparez-vous à gérer les situations suivantes

### Méthodologie

---

## Gérer les plaintes et les situations difficiles avec la clientèle

- Exposé
- Travail d'équipe
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Simulation

### Clientèle visée

Agents en centre de contact client, agents de service à la clientèle, préposés au service à la clientèle, chargés de projet, chargés de chantier, coordonnateurs internes

### Particularités

Bien que ceci ne soit pas un prérequis, cette formation est une suite logique de la formation PER-811 Exceller dans le service à la clientèle.

### 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)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 15 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'attitude client, de l'expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

### Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

### Coût par participant en formation publique

987 \$

### Prochaines dates en formation publique

7 et 8 novembre 2023 (En ligne)

9 et 10 avril 2024 (Montréal)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants 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/>