Plan de formation

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

- Objectifs, présentation et déroulement
- Définition de l'expérience client

Module 1 : Gérer les clients difficiles

- Caractéristiques du client moderne
- Désir d'être bien servi
- Styles de gestion de conflit
- Demeurer calme
- Les différents états du « moi »
- Mes trucs pour ramener en mode « adulte »
- Plan de développement : Quels sont mes apprentissages du module?

Module 2 : Communiquer les annonces difficiles

- L'importance des composantes de la communication
- Les composantes de la communication
- Communication non verbale
- Communication para-verbale
- Communication verbale
- Communication des annonces difficiles
- Application des concepts sur des cas concrets d'annonces difficiles

Module 3 : Processus pour gérer les situations difficiles

- Processus pour gérer les situations difficiles
- Exercice : Lister 3 trucs que vous feriez naturellement à chacune des étapes du processus
- Rappel du jour 1
- Techniques pour accueillir ou amorcer
- Techniques pour écouter avec empathie et clarifier
- Techniques pour gérer la situation
- Techniques pour conclure et vérifier la satisfaction
- Application des concepts sur des cas concrets à chaque étape

Gérer les plaintes et les situations difficiles avec la clientèle

- Jeux de rôle

Module 4 : Application du processus

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

Conclusion

Méthodologie

- 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

Particularité(s)

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)

Lisa-Marie Girard

Lisa-Marie, c'est la rencontre rare entre la stratégie organisationnelle et créativité. Consultante aguerrie et formatrice intuitive, elle bâtit des ponts entre les besoins concrets des organisations et les aspirations profondes des humains qui les composent. Visionnaire pragmatique, Lisa-Marie excelle à transformer des défis complexes en opportunités de croissance. Spécialiste du développement des compétences, elle orchestre des parcours de formation sur mesure qui marient l'efficacité, l'intelligence émotionnelle, l'agilité managériale, et l'expérience client. Son approche conseil est ancrée, humaine, lucide, et toujours tournée vers l'impact durable, que ce soit pour les gestionnaires, les équipes, les clients, et les organisations.

Durée

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

Coût par participant en formation publique

1037 $

Prochaines dates en formation publique

Gérer les plaintes et les situations difficiles avec la clientèle

8 et 9 avril 2026 (Classe virtuelle)
16 et 17 novembre 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/