

OBJECTIFS

- **Développer** les compétences des intervenants en contact avec la clientèle afin de gérer les clients difficiles à travers des techniques de communication et de gestion de soi

NIVEAU & PUBLIC

NIVEAU 2

Salariés et employeurs en contact avec la clientèle

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 8 heures)

Moyens pédagogiques : Cas pratiques - Support pédagogique

Quiz d'évaluation finale

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Jérôme LAVAINÉ

Cabinet Jérôme LAVAINÉ Conseil

Gestion du personnel, RH, Formation, Stratégie

Médiateur judiciaire inscrit auprès de la Cour d'Appel

d'Aix-en-Provence

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT

Non Adhérent FNAIM : 300 € HT

PROGRAMME

I - ANALYSE DU CONTEXTE D'UN CONFLIT

- C'est quoi un client difficile

- Pourquoi un client est difficile

III - GESTION DE SOI

- Les différents tempéraments face à un conflit

- Analyse de nos programmes incriminés