



FICHE DESCRIPTIVE DE FORMATION

Le contenu, la durée et le coût de la formation seront adaptés après identification des besoins du candidat.

Intitulé de la formation	<h1 style="text-align: center;">" Gérer les clients difficiles"</h1> <p style="text-align: center;">Clients internes / clients externes</p>
Le formateur	<p>Corinne LEFRANC</p> <p>Seize années d'expérience dans mon propre organisme de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conception - Animation - Vente de formations - Gestion de l'organisme de formation - Gestion financière et administrative de la SAS CLEFormation
Objectifs professionnels	<p>Maintenir une activité de formatrice en Pays de Loire et Vendée.</p>
Contenu pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les fondamentaux de la relation - Que faire des émotions de mon client et également des miennes qui ne manqueront pas de s'inviter par ricochet (surtout si les émotions de mon client s'expriment de manière peu civile) ? - Comment sortir d'un conflit et surtout comment éviter de s'y enliser ? Mais au fait, c'est quoi un conflit ? ✓ Savoir apaiser la relation client dans les situations conflictuelles <p>Ce module permet d'acquérir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une connaissance du fonctionnement des réactions émotionnelles et de leur impact dans la relation - une technique simple de résolution de conflits <p>Dans le but de mieux gérer les clients difficiles et de leur permettre de repartir du magasin satisfaits ("Happy")</p> <p>Ce contenu est à titre indicatif et sera adapté suite à l'analyse de vos besoins.</p>



Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrat de non jugement Dès le début de la formation, un contrat de non jugement est mis en place. Il n'y pas de question idiote et le débriefing des vidéos est bienveillant. ✓ Autodiagnostic Sous forme de tests ✓ Utilisation de la vidéo Ce que l'on constate soi-même est plus formateur et l'on s'en souvient ! Dès la première matinée, les sujets proposés par les participants (à partir de la consigne : "Je choisis une situation qui est difficile à gérer <u>pour moi</u>", sont filmés. Ils ne seront débriefés qu'après des apports théoriques qui offriront ainsi une grille de lecture lors du visionnage. ✓ Livret pédagogique Construit et co-construit au fur et à mesure de la formation.
Modalités D'évaluation Des acquis	Quiz
Les Prérequis	Aucun pré-requis
Le Public concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Managers - Tous personnels en lien avec des clients
Durée de la formation	2 jours soit 14 heures Cette durée est à titre indicatif et sera adaptée suite à l'analyse de vos besoins.
Certification visée	Si la formation est certifiante (ex : TOEIC) Pas de certification visée
Résultat	Taux de pourcentage en réussite



Le coût de la formation	Montant hors taxe par jour ou par heure 1 940 € HT par jour (8 personnes maximum par formation) Ce coût est à titre indicatif et sera adapté suite à l'analyse de vos besoins.
Lieu	Sur site du client
Modalités et Délais D'accès : Si handicap	Contactez le formateur aux coordonnées ci-dessous : LEFRANC Corinne – courriel : corinne.lefranc@gmail.com Maximum 2 jours ouvrés après la prise de contact et le dossier administratif complet Pour toute situation de handicap, contactez le 04.50.36.70.97