

Gérer les situations difficiles dans la relation clientèle

Modalités

Durée :

1 jour – 7 heures

Dates :

Le 25 avril 2012
Le 10 octobre 2012

Horaires et Lieu :

9h-12h30 – 13h30-17h
INFL - Montreuil (93)

Public :

Libraires,
vendeurs en librairie.

Prix :

Inter : 200€ HT/personne
Intra : 1500€ HT la journée

**Formation en Inter
en Intra**

Objectifs :

Anticiper et prévenir les conflits, gérer son stress dans une situation difficile, sortir par le haut d'une situation difficile.

Contenu :

Inventaire et classification des situations difficiles

- Réclamations justifiées.
- Réclamations injustifiées.
- Incivilités.
- Comportements perturbateurs.
- Actes délictueux.

Analyser et comprendre ses réactions face à des situations difficiles

- Anticiper et prévenir les situations conflictuelles.
- Connaître ses limites et les poser.
- Savoir dire « non ».
- Gérer son stress.
- Sortir d'une situation difficile.

Méthodes :

La formation alterne les apports théoriques, les échanges d'expériences et les pratiques.

Moyens :

Vidéoprojecteur, librairie-atelier, ordinateur.