

Gérer les conflits

reception

QUELS OBJECTIFS ?

- Comprendre les mécanismes qui nous stress
- Connaître les technique d'écoute active
- Répondre aux clients/collaborateurs difficiles de manière efficace par la communication Assertive et l'analyse transactionnelle

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module1

- Comprendre l'interlocuteur mécontents
 - Qui sont-ils?
 - Leur attentes
 - Savoir identifier les « mécontents réguliers »

Module 2

- Gérer l'interlocuteur mécontent
 - Méthodologie du traitement d'une situation difficile
 - Prendre du recul et gérer le stress

Module 3

- La communication positive
 - La communication non verbale
 - L'écoute, l'analyse de la situation
 - Réussir à apaiser la situation
 - L'analyse transactionnelle

Module 4

- S'affirmer calmement
 - Utiliser la communication Assertive
 - Trouver l'approche gagnant/gagnant
 - Savoir refuser poliment.

Les publics

• Toutes personnes en communication avec la clientèle

Pré - requis :

Aucun

Durée :

7H

Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4 personnes):

Présentiel: 300 € HT/personne

A distance: 250€ HT/personnes

Formation individuelle (1 personne):
900€ HT.

Groupe physique :

Max 12

Groupe en ligne : Max 10

Lieux :

Sur Nice dans nos locaux
En entreprise partout en France sur demande.
En Visio TEAMS ou ZOOM.

Information et inscription

T: 07 60 53 55 86

contact@acticop.com

marie@pauseco.fr

Sur rendez-vous individuel

Gérer le stress et les conflits face aux clients

reception

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

Références client:

2021: Gérer les clients difficiles- Authentis

2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »

2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »

2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »

2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).

2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).

2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

...

Accessibilité aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

Délai inscription : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

Intervenante:

- **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- **7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- **Bilingue Français-Anglais.**

