



GESTION ET CONFLIT : ACCUEIL CLIENT

Objectif :

Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances
 Mieux adapter l'attitude et de discours aux attentes de son interlocuteur
 Maîtriser les techniques de la gestion des conflits en face à face, au téléphone,
 répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles.
 Valoriser l'image de sa structure à travers sa communication et son professionnalisme.

Contenu :

Analyser les comportements conflictuels	Les origines du conflit Différents types de conflits Les étapes du conflit La prévention du conflit
Résoudre un conflit	Traiter une agression verbale Gérer les émotions (stress) Adopter des techniques verbales : parole bienveillante Intervenir par étape. Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptée
Gérer une situation conflictuelle	Évaluer les conséquences des conflits Gérer les conflits. Mise en situation Installer une ambiance de bien-être au travail Apprendre à reconnaître les différents motivateurs des clients (le SONCAS)

Moyens pédagogiques :

Vidéoprojecteur/ Mise en situation/ Atelier d'improvisation théâtrale

Evaluation / Attestation / Certification :

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation. Procédure de validation des acquis de la formation : Tests de contrôle des connaissances.

Contexte :

L'accueil dans une entreprise de service, peut être le siège de conflits ou de litiges. L'impression de « ne pas être vu », de « ne pas être entendu », sont des facteurs à prendre en compte dans le cadre des relations entre une entreprise de service et un client.

Durée : 14 h

Public : Tout public
 Nombre de personnes : 8 per mini /12 maxi

Prérequis : Capacité d'écoute

Renseignements :

87.23.06.06/ 40.43.73.88
commercial@tfsf.pf

Préinscription :

www.tahitiflightsservices.com

**Prenez votre envol
 avec TFSF !**