



Devictio Formations<sup>®</sup>  
12 Place Bir Hakeim  
69003 Lyon

04 72 64 25 19  
09 72 14 73 95

www.devictio.fr  
formation@devictio.fr

N° Déclaration :  
82 691 378 669

Code NAF :  
8559A

SIRET :  
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :  
FR 82 498 295 005

## Formation Gestion des clients difficiles



**Référence :** CEGES454

**Nombre de stagiaires max :** 5

**Public visé :** Toute personne en contact avec des clients.

**Objectifs :**

Développer ses compétences relationnelles en situation difficile.

**Pré-requis :** Aucun prérequis n'est nécessaire.

**Durée :** 2 jour(s) / 14 heures

**Points abordés :**

### S'ADAPTER AUX PROFILS DES INTERLOCUTEURS

- Reconnaître les différents profils
- Savoir interpréter les émotions
- Adapter son mode de communication aux différents profils

### REPENDRE A UNE INSATISFACTION

- Mesurer l'agressivité de l'interlocuteur pour situer sa réponse
- Pratiquer l'écoute active
- Faire preuve d'empathie
- Savoir utiliser le questionnement et la reformulation
- Expliquer les situations en les valorisant
- Trouver des solutions « gagnant-gagnant » / objectif commun
- Reconnaître les différents types d'objections et les traiter
- Savoir dire « non » / s'affirmer avec diplomatie

TOSA<sup>®</sup> Centre Agréé

CERTIPORT<sup>®</sup>  
AUTHORIZED TESTING CENTER

## INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations<sup>®</sup>  
12 Place Bir Hakeim  
69003 Lyon

04 72 64 25 19  
09 72 14 73 95

www.devictio.fr  
formation@devictio.fr

N° Déclaration :  
82 691 378 669

Code NAF :  
8559A

SIRET :  
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :  
FR 82 498 295 005

### GERER SON STRESS ET SES EMOTIONS

- Réception de la négativité de l'interlocuteur
- Gérer sa propre émotion
- Identifier ses facteurs de stress
- Mesurer l'impact de son comportement
- Apprendre à respirer
- Adapter son comportement
- Prendre du recul

### METHODE PEDAGOGIQUE

- Mise en pratique avec des simulations, savoir rechercher ses facteurs de stress et connaître ses réactions
- Plan d'actions individuel remis à chaque stagiaire
- Consultant Référent bénéficiant d'une expertise de plus de 15 ans sur cette thématique

TOSA<sup>®</sup> Centre Agréé

CERTIPORT<sup>®</sup>  
AUTHORIZED TESTING CENTER

## INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations<sup>®</sup>  
12 Place Bir Hakeim  
69003 Lyon

04 72 64 25 19  
09 72 14 73 95

www.devictio.fr  
formation@devictio.fr

N° Déclaration :  
82 691 378 669

Code NAF :  
8559A

SIRET :  
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :  
FR 82 498 295 005

### NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1490 €* (745 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

\* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

### NOUS CONTACTER

