

Gérer les situations difficiles avec ses clients



DUREE

1 jour



PARTICIPANTS

De 4 à 10



FORMAT

Présentiel

OBJECTIFS

- Identifier les différents types de situations difficiles dans la relation client : mauvaise humeur, client mécontent, indécis, fatigué... et comprendre les attentes pour s'y adapter
- Prévenir une situation difficile avec un client
- Savoir désamorcer une situation devenue difficile

METHODES

- Apports méthodologiques et théoriques du formateur
- Méthodes actives et participatives
- Exercices d'entraînement aux situations d'accueil
- Livrets pédagogique remis à chaque participant

PROGRAMME

La typologie des différents clients

- Les différents types de clients des JOPP : public étranger, athlètes, familles d'athlètes, supporters, mécènes, VIP etc.
- Les caractéristiques socio-économiques : besoins fondamentaux et notions majeures.
- Les sources de litiges/conflits

L'écoute active pour prévenir les situations difficiles

- Les principes de base
- Les techniques pour améliorer le processus de communication et identifier les attentes : reformulation, questionnement, gestion du silence.

Développer son assertivité pour prévenir une situation difficile

- Les principes de base
- Les composantes de la notion d'assertivité
- Les quatre attitudes fondamentales en situation d'interaction et leurs conséquences

Désamorcer une situation conflictuelle

- Évaluer les risques : pour soi, pour les clients, pour ses collègues
- Se protéger : adapter son comportement, se mettre en retrait, demander de l'aide
- Les actions à mener pour désamorcer les situations d'incivilité