

**Annexe 1 au Cadre de réponse - ACM TRANSVERSES
(À fournir par module)**



Intitulé du module :

Gérer une relation client difficile

Contenu du programme :

- *Les enjeux de la relation client*
- *Identifier et comprendre les clients difficiles*
- *Techniques de communication pour apaiser et rassurer*
- *Gérer son propre stress et adopter la bonne posture*
- *Techniques pour gérer les objections et résoudre un conflit*
- *Mise en situation : gérer une situation réelle*
- *Conclusion et engagement personnel*



Objectifs pédagogiques :

Adapter sa communication face à un client insatisfait

Public visé :

Salariés des entreprises adhérentes de l'OPCO EP (soit les 54 branches professionnelles de proximité)

Prérequis :

Aucun

Modalités pédagogiques :

Formation 100% en présentielle

Modalités et moyens :

Intervenants et formateurs spécialisés et expérimentés dans leurs domaines d'intervention

Mise en situation professionnelle

Ressources multimédias

Suivi des apprenants pendant et après la formation

Durée de formation en heures et en jours :

6h de formation soit 1 jour

Organisme de formation :

AFCI Formation

Monsieur Mohand FERHAT

mohand.ferhat@afci-formation.fr

01 48 10 62 08