

# GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## Contenu pédagogique

- Découvrir les fondamentaux de la communication.
- Identifier ses freins dans la relation aux autres.
- S'affirmer en situation professionnelle face au client.
- Connaître ses procédures. Avoir à disposition ses outils et les maîtriser. Traçabilité.
- Connaître ses objectifs.
- Connaître son domaine de responsabilité.
- Travailler la cohésion d'équipe, ne pas désavouer.
- La chaîne des acteurs en face à face, au téléphone dans le processus de communication.
- Assurer la transmission des informations, le suivi.
- Homogénéiser le verbal et le non verbal.
- S'exprimer avec respect et considération pour son client.
- Oser formuler une demande, une objection.

## Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES L'ODYSEE - BORDEAUX**

### ▼ OBJECTIF

Pratiquer la confiance en soi et s'affirmer dans la relation au client sous forme d'atelier et d'analyse de mises en situations.  Prendre en charge les désaccords, être facilitateur, trouver et vendre des solutions.  Ce module doit permettre de r...

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Vendeuses, vendeurs, responsables de magasin

### ▼ PRÉREQUIS

Aucun

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode et outils support :  Book de formation.  Mise en situation.  Débriefing sur vécu des stagiaires. Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :  Accompagnement individualisé dans des situations vécues ou dans des contextes év...

### ▼ DURÉE

7.00h