

# GÉRER DES SITUATIONS DIFFICILES AVEC DES CLIENTS - JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

## Contenu pédagogique

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

## Organismes et lieux de formation

- **EXCELLENS FORMATION** EXCELLENS FORMATION MALAKOFF

### ▼ OBJECTIF

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 sit...

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant du champ d'OPCO EP

### ▼ PRÉREQUIS

Connaitre la programmation des JOPP (lieux emblématiques, dates...)  
Connaitre le patrimoine francilien à promouvoir Maitriser les fondamentaux de l'accueil Dans l'idéal avoir participé à la formation N°1 Attitude et relation client

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

### ▼ DURÉE

7.00h