

# GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE A FACE ET A DISTANCE



## **PARTICIPANT(S) :**

Toute personne en relation client.

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 7h soit 5h en distanciel  
+ 2h de travaux intersession

**Lieux :** Classe virtuelle

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert dans la gestion de la relation client.

## **VALIDATION DE LA FORMATION :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

## **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010  
Code APE-NAF 8542Z  
N° Existence 7233 042 4333

### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -  
33071 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne  
Cedex  
Tél : 05 57 25 40 40  
campus@formation-lac.com

## **OBJECTIFS**

### **Nature de l'action : Acquisition de compétences**

- Gérer les rapports délicats d'une relation commerciale / client.
- Négocier en situation de crise
- savoir se ressourcer
- prendre du recul par rapport à son quotidien.

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Pédagogie interactive, favorisant les échanges entre les participants. Mise en situation à partir de cas d'entreprise afin d'optimiser les acquis.

## **CONTENU DU PROGRAMME**

- Constat et analyse de l'expérience de chacun
- Inventaire des situations : anticiper les situations en les identifiant et les analysant.
- Règle de la communication dans les situations difficiles
- Diriger un entretien
- Apprendre à refuser sans perdre le client.
- Gérer son stress