

Gérer les relations difficiles avec ses clients

Transformez les situations tendues en opportunités de satisfaction client !

🛡️ 100 % financée sous 48 heures

🗉 Sans niveau spécifique

🏠 En présentiel

Tous nos conseillers sont des professionnels de la formation, dédiés à 100% à IFCDIS.
Ils vous accompagnent sur l'ensemble de votre processus de recherche, d'inscription et de financement de votre formation.



La formation

Vous serez capable de :

- ✓ Gérer les situations délicates dans une relation client
- ✓ Adopter les comportements et outils permettant de prévenir les conflits
- ✓ Maîtriser les techniques de résolution de conflit

Contenu

- ✓ Comprendre les situations de tension client
- ✓ Prévenir le conflit : posture et communication
- ✓ S'affirmer sans agressivité
- ✓ Résoudre un conflit client
- ✓ Professionnaliser sa relation client même en cas de crise



Scanner ce QR code pour obtenir plus de détails sur le contenu de la formation

CO 06 DOC 04 L

Intéressé•e ? Contactez-nous !
05 62 14 45 67 | contact@ifcdis.fr | ifcdis.fr



À qui s'adresse la formation ?

Salariés en relation avec des clients
(commerciaux, conseillers, techniciens,
SAV, etc.)

Ouverte aux personnes en situation
de handicap

PRÉREQUIS

Connaissances de base en
communication et relation client
Expérience pratique en interaction avec
des clients

CERTIFICATIONS

Attestation de fin de formation

Détails pratiques

LIEU

En présentiel

DURÉE

14 heures

DÉMARRAGE

Commencez votre formation à tout
moment de l'année

Financement

OPÉRATEURS DE COMPÉTENCES

Prise en charge en fonction des
critères définis par les opérateurs
de compétences de la branche
professionnelle

Plan de développement des compétences

Pour les entreprises de moins de 50 salariés.
Financement possible en fonction de la branche
professionnelle qui fixe les critères de prise en
charge

FINANCEMENT PERSONNEL

Sur devis

Modalités

PÉDAGOGIQUES

La formation alterne apports
théoriques et mises en situation
pratiques

TECHNIQUES

Support de formation

ÉVALUATIONS

Évaluation des acquis
Évaluation de la formation à chaud
Bilan
Engagement et plan d'action individuel



Scanner ce QR code pour
obtenir plus de détails sur
le contenu de la formation

CO 06 DOC 04 L

Intéressé•e ? Contactez-nous !
05 62 14 45 67 | contact@ifcdis.fr | ifcdis.fr