

## Gestion de Conflits Clients

### Objectifs :

- Pouvoir comprendre son interlocuteur quel que soit le contexte et d'adapter son comportement. Apprendre à gérer un conflit avec un client.

### Durée et moyens pédagogiques :

La durée nécessaire à cette formation est de **7 heures** sur une journée, Présentation animée, aidée de paperboard, de documents et de vidéos.

### Public et pré-requis :

Tout public, aucun prérequis.

## Programme :

- 🔗 La confiance en Soi
- 🔗 L'attitude intérieure positive
- 🔗 Le langage non-verbal
- 🔗 Les mots et expressions qui « tuent »
- 🔗 Calmer son interlocuteur
- 🔗 Le lâcher-prise
- 🔗 Le vocabulaire qui calme
- 🔗 La recherche de solutions
- 🔗 Mises en situations

Evaluation des stagiaires donnant droit à une **Attestation de Formation**