

RELATION AU TRAVAIL

Gérer les comportements difficiles en préservant la relation client

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du Travail

Objectif professionnel visé :

A l'issue de la formation, le stagiaire aura développé les compétences techniques et comportementales afin de réussir au quotidien ses missions qui lui sont confiées professionnellement en maintenant au mieux une qualité de relation client.

Objectifs d'apprentissage :

- Distinguer ce qui est aisé ou pas dans la relation client
- Développer sa connaissance de soi pour s'affirmer face aux tensions et à la non assertivité des clients
- Développer sa « boîte à outils » pour gérer les comportements difficiles des clients
- Développer le traitement des situations de tensions et d'agressivité en équipe

Contenu de l'action de formation :

- Les composantes de la relation client
- Etat des lieux de la relation client dans mon entreprise
- Typologie des clients « faciles » et des clients « difficiles »
- Mes atouts et mes difficultés dans la relation client
- Outils d'analyse dans une situation relationnelle difficile
- Outils de traitement des comportements non assertifs
- Emergence d'un processus d'alerte et d'intervention dans les difficultés de relation avec les clients

Pré-requis :

- La personne évolue déjà professionnellement dans des missions qui intègrent de la relation client
- Un positionnement individuel des stagiaires est réalisé par questionnaire en amont de la formation

Aboréal et la formation en 2023

- 451 heures de formation animées
- Note moyenne de satisfaction globale des stagiaires : 9,1/10

Modalités de l'action de formation :

- Action réalisable en présentiel
- Action réalisable en distanciel
- Formation mixte/hybride
- Action réalisable en inter entreprises
- Action réalisable en intra entreprise

Durée : 1 journée, soit 7 heures

Lieu de formation :

Inter entreprises : dans les locaux d'Aboréal au 29 bis Avenue de la Gare 29000 Quimper

Intra entreprise : Dans les locaux d'Aboréal ou dans vos locaux (à définir ensemble)

Public visé : toute personne en situation de relation client dans l'exercice de sa profession.

A l'attention des personnes en situation de handicap :

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de nous contacter directement au 02 98 59 12 80.

Délai d'accès à la formation : 15 jours minimum en intra-entreprise et 1 mois minimum en inter-entreprise

Coût de l'action de formation :

Voir notre proposition de convention de formation professionnelle réalisée sur mesure et fournie en net de TVA.

La tarification dépendra du nombre de participants, de la durée de la formation, d'éventuels coûts liés à des outils utilisés pendant la formation.

Formation finançable via les fonds OPCO et FAF.

Formatrices :

La formation sera coanimée par :

Edith Blouët ✉ eblouet@aboreal.bzh / ☎ 02 98 59 12 80

Et par Sylvie Messenger, formatrice partenaire

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Formation animée de manière dynamique et participative dans le respect et la bienveillance
- Alternance d'apports méthodologiques, mises en situations, exercices, études de cas, training
- Alternance de moyens d'évaluation des acquis, de résolution de cas pratiques, d'outillage simple et de construction d'outils adaptés
- Document de synthèse et livret pédagogique

Modalités de fixation des objectifs et d'évaluation de l'atteinte des objectifs fixés et du niveau de satisfaction des parties prenantes :

- Un positionnement individuel du stagiaire est formalisé en amont de la formation par 2 questionnaires d'analyse du besoin et des objectifs fixés, complétés par le stagiaire et par le commanditaire
- Un auto positionnement par le stagiaire de son niveau de progression des compétences est réalisé en début et à la fin de l'action de formation
- Un certificat de réalisation sera fourni à chaque stagiaire et/ou commanditaire
- Un bilan à froid de l'action de formation est réalisé auprès du stagiaire, du client / commanditaire si différent et du financeur.

Engagement qualité d'Aboréal :

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.

Le consultant formateur applique la charte qualité définie par ABORÉAL qui est fournie aux stagiaires.

L'intervenante est spécialisée en Formation des Adultes (copies des diplômes et références clients sur simple demande).

Application du RGPD par Aboréal :

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale. Par votre retour de documents, vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Aboréal le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tout moment exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé en précisant vos attentes : contact@aboreal.bzh

Documents contractuels fournis :

Toutes les actions de formations dispensées font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des structures et non à des particuliers.

Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation, du règlement intérieur de la formation et de l'attestation d'informations préalable à l'inscription du stagiaire.