

Transformer les plaintes en opportunités

Référence :
MAN062

Catégories :
MANAGEMENT

LANGUE(S) :



EN FR

DURÉE :

1 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

HAPPINESS CONSULT

OBJECTIFS

A la sortie de la formation, les participants pourront recevoir une plainte, y répondre et gérer la communication avec leur interlocuteur.

Personnes concernées: Toute personne dans les secteurs tertiaire et secondaire devant gérer des plaintes tant de clients que de personnes internes à l'entreprise.

CONTENU

- Les bases de la communication
- Différents outils qui servent la communication (l'écoute active, le triangle dramatique, les positions de vie, le silence, le camembert...)
- L'assertivité comme outil de confort mutuel
- Appréhender et gérer les conflits potentiels
- La méthode DESC
- Les conditions d'une bonne négociation
- Le protocole de gestion de plainte
- Impliquer le plaignant dans la solution
- Effectuer une promesse crédible
- Clôturer sur un accord confortable pour les deux parties

PÉDAGOGIE

Méthode participative et interactive basée sur l'échange et le partage.

La situation réelle de chaque participant sert de base et d'exemple à la présentation et à l'utilisation des différents outils.

La méthodologie permet de mettre en commun les bonnes pratiques et les découvertes du groupe afin de trouver des solutions à des difficultés ou des questionnements.

Plan de mise en application individuel de court et de long terme établi par chaque participant à la fin de la formation.

PRÉREQUIS

/

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise