

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN POSTURE D'ACCUEIL (PHYSIQUE OU TÉLÉPHONIQUE)

Pratique

Inter-Entreprises

2 jours (14 h)

⇒ Calendrier page 61

Nantes (44)

750 € HT les 2 jours / pers

+ Frais de séminaire :

19 € HT par pers et par jour

Intra-Entreprise et Conseil

Sur demande

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à recevoir des personnes désagréables et / ou agressives

OBJECTIFS

- ♦ **MAÎTRISER** les techniques de communication spécifiques à un accueil parfaitement professionnel
- ♦ **CONNAÎTRE** et **RESPECTER** les étapes, le processus et les engagements d'un accueil efficace
- ♦ **SAVOIR PRÉVENIR** les problèmes, **ÉVITER** un conflit potentiel, et/ou de **RÉSOUTRE** un conflit existant
- ♦ **ACQUÉRIR** le recul nécessaire pour ne pas se sentir atteint ou agressé
- ♦ **COMPRENDRE** le comportement des personnalités dites « difficiles »
- ♦ **SAVOIR ADAPTER** son action en fonction du contexte et de la personnalité de son interlocuteur

Pour recevoir le programme détaillé de cette formation,
le calendrier de formation, une proposition sur-mesure
=> Contactez-nous au 02.28.01.15.32, c.brule@formacom.fr ou www.formacom.fr