



# MIEUX GÉRER LES AGRESSIONS VERBALES DES CLIENTS

Se faire agresser verbalement par un client mécontent, n'est jamais une situation agréable. Pour peu que cette situation se répète plusieurs fois dans la journée ou dans la semaine, cela peut même devenir un facteur de stress intense qui affecte le moral et la motivation. Pourtant, un client qui se plaint, est aussi un client qui veut rester fidèle à l'entreprise, et qui lui apporte de l'information sur certains dysfonctionnements. Prendre en compte un tel client, c'est s'assurer de sa fidélité, et c'est aussi l'occasion d'augmenter la qualité de votre prestation de service. Cela implique d'être capable de maîtriser les émotions générées par l'agression verbale. Cela implique aussi de maîtriser certaines techniques de communication pour répondre le plus efficacement possible aux attentes du client.

## Ce programme KEDGE s'adresse à :

- des assistants
- des vendeurs
- tout collaborateur en contact avec les clients

## À l'issue de ce programme, vous serez capable de :

- comprendre le rôle des émotions pour mieux les maîtriser
- répondre à la demande d'un client mécontent

**Le certificat de développement professionnel appliqué validera l'acquisition des compétences visées par ce programme de formation.**



## Les bénéfices de ce programme :

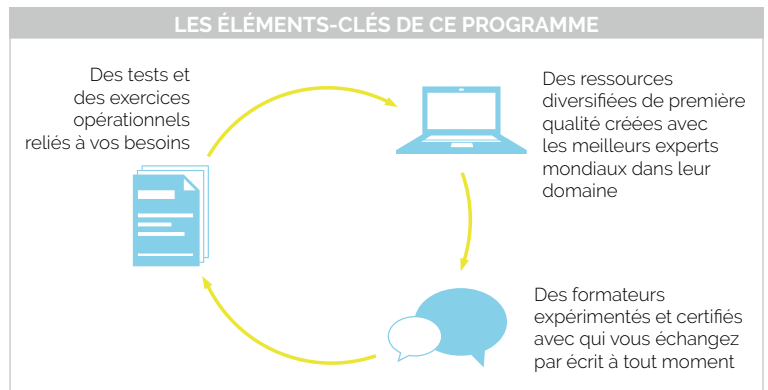
augmenter la satisfaction des clients, en cherchant à mieux comprendre leurs attentes  
réduire le stress lié à l'agression verbale  
développer votre confiance en vous  
augmenter la qualité du service rendu

# PARCOURS PÉDAGOGIQUE SUR 3 MOIS (21H)

Un mail de bienvenue vous transmet vos identifiants qui vous permettent d'accéder au site de votre programme de formation.

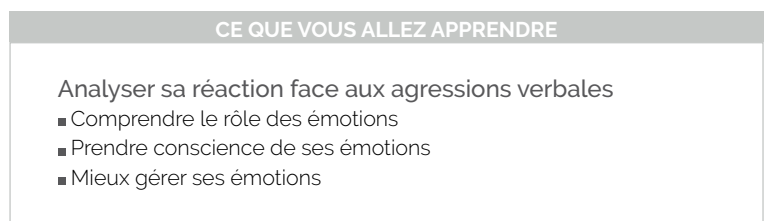
## 1 Je fais le point

Évaluez votre niveau initial et exprimez vos attentes vis-à-vis du programme afin que votre formateur vous conseille un parcours personnalisé.



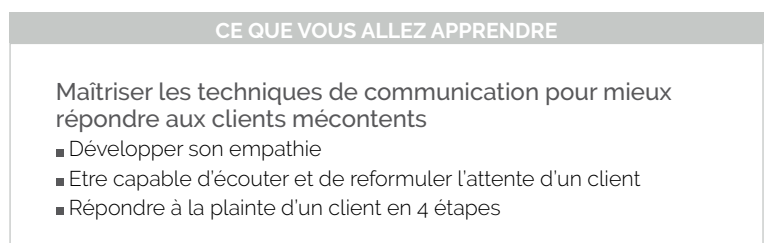
## 2 Je maîtrise les fondamentaux

Formez-vous et mettez en pratique les fondamentaux en bénéficiant de l'expérience et des conseils de votre formateur.



## 3 J'approfondis mes acquis

Consolidez les compétences acquises et approfondissez-les. Repartez avec un plan d'action prescrit par votre formateur.



## 4 Je reçois mon certificat

Le formateur évalue vos progrès tout au long de votre parcours de formation. À l'issue de celui-ci, vous recevez un certificat attestant des compétences acquises.

