



## DESCRIPTION DÉTAILLÉE

Objectif : s'outiller pour désamorcer la cascade émotionnelle et gérer les personnalités difficiles

### Gérer un client difficile

-Service à la clientèle-

Virtuel | 2 h.

- Accueillir le client et ses questions
- Désamorcer la cascade émotionnelle d'un client émotif
- Gérer un client difficile – 4 profils de personnalités « *challengeantes* » et des trucs et astuces pour chacun

## FORMAT ET DURÉE

- virtuel : 2 heures (sans pause)
- également disponible en présentiel

## PERSONNE PAR GROUPE

idéalement : 1 à 12 personnes  
nous sommes flexibles à ce sujet

## ANIMATION

Nos formations sont appréciées pour leur dynamisme et leur côté participatif. Elles sont axées sur des capsules (présentation d'outils), des discussions et des défis d'équipe.

Réalisées en utilisant l'ensemble des outils virtuels disponibles (incluant les sous-groupes), nos formations sont conçues pour que les participants soient constamment dans l'action.

Le dynamisme de nos ateliers est assuré par la variété des techniques d'animation utilisées : mise en situation, échange d'idées, visionnement de vidéos, démonstration « virtuelles », activité réflexive, autodiagnostic et mission d'équipe en sous-groupe.