

# Transformer les plaintes en opportunités

Referenz: MAN062

Kategorien: **MANAGEMENT**

SPRACHE(N):



EN FR

DAUER:

1 TAG(E)

SCHULUNGSEINRICHTUNG :

HAPPINESS CONSULT

## ZIELE

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.

## INHALT

- 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

## PÄDAGOGIK

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.

**ANFORDERUNGEN**

/

*Cette formation est disponible en formule intra-entreprise*