

GÉRER LES SITUATIONS COMPLEXES EN MAGASIN

Hôte.esse de caisse / Conseiller.ère de vente – Je me développe
 (RELATION CLIENT & VENTE)



Tout public en magasin ayant à gérer les réclamations



En salle de formation / distanciel



1 journée présentielle (7 h)
 Groupe de 6 à 8 personnes



INTRA : sur demande
 INTER : 250,00 € HT/jour/personne
 Frais de déplacement du formateur en sus

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Anticiper pour éviter les situations complexes
- Comprendre les comportements de vos interlocuteurs
- Adapter votre communication en situation complexe

Prérequis Aucun

Compétences visées

- Anticiper pour éviter les situations complexes
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs
- Eviter de se mettre en danger

Contenu de la formation

1. Introduction
2. La typologie des interlocuteurs difficiles
3. Comprendre le mécanisme d'émergence d'un conflit
4. Les capacités à faire face
5. Adapter sa communication
6. Gérer les situations complexes
7. Bilan

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés
- Un apport de connaissances avec alternance de méthodes pédagogiques : magistrale / interrogative / analogique / démonstrative / découverte
- 80 % de participation active (ateliers – réflexion individuelle – retours d'expériences avec analyse de pratiques – débriefing pédagogique – jeux de rôles – trainings).

Dispositif de suivi de l'exécution des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Evaluation de la formation
- Evaluation des acquis de la formation
- Envoi d'une attestation après la formation

Formateur(s)

Formateur confirmé, habilité par l'OF Campus Nature & Talents by TERACT et membre de la communauté des formateurs partenaires Campus.