

2019

826. La gestion des aléas et des situations difficiles



Formation spécifique au secteur de la Formation Professionnelle



FORMATION CONSEIL

Objectifs

- Faire face aux situations difficiles pour contribuer à la satisfaction des clients et des apprenants
- Savoir gérer les conflits en lien avec les divers interlocuteurs

Intervenant

Formatrice en relation clientèle et en accueil

Formation Inter-Entreprises

Public concerné

Les métiers de l'assistantat dans le secteur de la formation professionnelle

Durée

3 jours

Date

2 & 3 Juillet + 16 Juillet

Lieu de formation

89 quai Paul Bert 37100 TOURS

Coût net de taxes

774 € / personne

Organisme non assujetti à la TVA

Programme

- Les aléas et situations difficiles : analyse des situations difficiles, gestion d'aléas, de situation difficiles, de tension, raisons qui peuvent générer l'insatisfaction du client
- Le comportement à adopter : prendre le recul nécessaire, analyser le dysfonctionnement, savoir expliquer avec un discours positif, reprendre efficacement une objection

Modalités pédagogiques :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Jeux de rôle

Mise en place possible en INTRA, merci de nous contacter

[Nous contacter](#)

[Demander un devis](#)

[S'inscrire en ligne](#)

EURINFAC 89 quai Paul Bert - 37100 Tours www.eurinfac.com
Votre contact : Christiane KIENER professionnalisation@eurinfac.fr ou Tél. 02 47 05 71 24

Siret 334 959 012 00041 – APE 8559 A