

Optimiser l'accompagnement du client pour réduire les incivilités – AOPTI

Comment gérer au mieux les
incivilités des clients et
rétablir une communication
constructive

Code produit : AOPTI

Niveau : Perfectionnement

Modalité : E-learning

Durée (en heure) : 0.75

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public :

Conseillers commerciaux,
intermédiaires d'assurance,
intermédiaires bancaires,
gestionnaires sinistres

Prérequis :

aucun

Objectif

- Gérer efficacement les situations conflictuelles
- Maintenir des relations professionnelles positives avec les clients

Programme de la formation

Instaurer une relation de confiance avec son client

- Cas pratique : mécontentement d'un client en raison d'un sinistre non réglé
- Conseils pour construire une relation de confiance avec son client
- Ecoute active / distinction attentes et besoins client
- Instaurer une relation gagnant / gagnant
- Mise en situation pour valider la compréhension de l'apprenant

Comprendre les mécanismes du conflit

- Définition / causes
- Comprendre les dynamiques de conflits pour les identifier et les désamorcer
- Mise en situation pour valider la compréhension de l'apprenant

Désamorcer les situations conflictuelles

- Identifier les causes de l'insatisfaction
- Gestion des Émotions
- Savoir dire non en proposant des alternatives
- Transformer un conflit en une opportunité de renforcer la confiance avec ses clients
- Mise en pratique pour valider la compréhension de l'apprenant

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction É chaud complété par chacun É l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation É froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

En mêlant les différents styles d'apprentissage, nos modules favorisent la mémorisation :

- Méthode expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Méthode démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- Méthode interrogative : questions et/ou consignes permettant É l'apprenant de découvrir de nouvelles connaissances en recherchant les informations dans des ressources pédagogiques
- Méthode active : l'apprenant est amené É retrouver des informations contenues dans le module pour résoudre un problème ou répondre É une question