

Gérer un client agressif

N° de référence : RFTO-ML-002

Durée : 1 heure

Période de réalisation : 3 mois

Objectifs visés (compétences cibles)

- Identifier les sources de la colère et y faire face
- Gérer la frustration et la manipulation
- Savoir expulser un client agressif en toute sécurité

Contenu du parcours pédagogique :

- La colère et ses indicateurs
- Réagir aux menaces et gérer le contrecoup de la crise
- Les sources de la colère, les manifestations physiques et émotionnelles
- Le contrôle de soi
- Comment gérer un client agressif, l'écoute, les solutions
- Savoir réagir face à la frustration ou la manipulation
- L'incivilité et les erreurs à éviter
- Expulser un client

Descriptif des actions de formation proposées :

6 modules dont 1 quiz final d'évaluation
Quiz d'apprentissage
Vidéos d'explications

Formation accessible depuis son smartphone (iphone ou android) ou depuis un ordinateur ou une tablette. Leçons de 5 minutes

Descriptif des actions de formation proposées :

10 modules dont 1 quiz final d'évaluation
Quiz d'apprentissage
Vidéos d'explications