

CONTACT AVEC LE MONDE EXTÉRIEUR

Dialogue sensible avec le consommateur

Apprenez à entrer en dialogue avec le consommateur.

Comment communiquer avec le consommateur **en cas de réclamation sensible** ?
Comment gérer **les agressions verbales et les menaces** ? Où arrêter la communication ? Durant cette formation vous apprendrez à gérer **des situations sensibles**.

Objectifs

- Développer des compétences en communication pour traiter les plaintes sensibles avec empathie.
- Désamorcer stratégiquement les situations.
- Faire face aux agressions verbales, à la manipulation et aux menaces des consommateurs.
- À faire et à ne pas faire lors de la récupération de produits auprès des consommateurs.

Programme

- Faire face à une communication difficile
- Gérer les plaintes difficiles
- Approche d'une visite sur place chez le consommateur
- Exercices interactifs

Groupe cible

Des collaborateurs du service consommateurs et des commerciaux en contact direct avec les consommateurs.

Pratique



Maximum 8 participants



3h



Dans votre entreprise / en numérique