



ATELIER CLIENTÈLE EXIGEANTE : DÉSAMORCER LES SITUATIONS COMPLEXES

Cet atelier interactif vise à permettre aux apprenant(e)s d'intégrer et d'approfondir les apprentissages liés au service à la clientèle afin de pouvoir les transférer dans leur travail et ainsi les aider dans le cas de situations pouvant être vécues avec des client(e)s insatisfait(e)s.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Cet atelier se fait en deux temps. D'abord, une formation asynchrone d'une heure, à effectuer en amont, offerte par le CQRHT, puis un atelier de 2h avec la formatrice Stéphanie Fissette.

Les thèmes seront approfondis par le biais de questions quiz, mises en situation, discussions structurées et période de questions. À la fin de la formation et de l'atelier, vous serez en mesure de :

- 1- reconnaître une situation difficile,
- 2- composer avec ses émotions dans le cadre d'une situation avec un(e) client(e) difficile,
- 3- utiliser différentes techniques de communication,
- 4- déterminer la façon appropriée d'agir en fonction de la situation,
- 5- encourager la résolution de problème
- 6- agir avec la bonne attitude et les bons réflexes.

PROPOSITION

Type de formation	Atelier personnalisé et échanges
Nombre de participant(e)s attendus	Minimum 6 - maximum 12 participants
Durée	1h formation asynchrone + 2h atelier
Animation	En virtuel ou en présentiel



PRÉSENTATION DE L'EXPERTE

Stéphanie Fissette est conseillère en ressources humaines agréée (CRHA), ainsi que consultante et blogueuse experte en développement organisationnel. Elle travaille en étroite collaboration avec le CQRHT depuis janvier 2019 notamment à titre de chargée de projet et coach-formatrice pour la formation *Positionnement employeur et Recruter efficacement sur le Web et les médias sociaux*.

<https://www.linkedin.com/in/stephanie-fissette/>



CONTACT

Si vous souhaitez avoir de plus amples informations sur cette formation, écrivez-nous à formation@eaq.quebec

Pour connaître toutes nos formations et notre calendrier à venir, visitez notre [site Web](#).