

Comment gérer un client difficile ?

(Le jeudi 20 juin 2019)

de 9h00 à 17h30 à Avranches

► Formation continue

► Contact

Chambre de Métiers et de
l'Artisanat de la Manche
CEFAM

BP 139

50201 COUTANCES Cedex

Tél. 02 33 19 07 07

Fax. 02 33 19 07 09

mail : cefam@artisanat50.fr

► www.artisanat50.fr



N° Siret : 185 000 031 000 38

Organisme de formation enregistré
sous le n° 25 50 P 0100 50 auprès du
Préfet de la Région Basse Normandie

Organisme de formation référencé sur
Datadock sous le n° 6552

► Objectifs de la formation

Acquérir les outils nécessaires pour répondre de manière appropriée aux plaintes des clients afin de mieux les fidéliser.

Savoir comment réagir face à un client autoritaire, agressif ou violent.

► Pré-requis

Aucun

► Intervenent

GRETA

► Programme

Détails au verso

► Validation de la formation

Attestation de stage

► FRAIS D'INSCRIPTION (à votre charge)

• **Artisan ou Conjoint**
inscrit au Répertoire des Métiers

• **Micro-entrepreneur**

IMPORTANT : l'attestation SSI (ex RSI) de versement de la contribution à la formation se rapportant à l'activité de l'entreprise sur l'année précédente (cette attestation mentionne l'affiliation au régime micro-entreprise dans le titre du document) + la dernière déclaration de Chiffre d'Affaires.

40 €

• **Conjoint Salarié ou Salarié ou Autre Statut**

► COÛT PEDAGOGIQUE (pris en charge par votre OPCA)

• **Artisan ou Conjoint**
inscrit au Répertoire des Métiers

pris en charge par le Conseil de la Formation sous réserve de la disponibilité de votre crédit de formation (démarches effectuées par les services du CEFAM et de la CMA50).

260 €

• **Conjoint Salarié ou Salarié ou Autre Statut**

Chèque de caution de 260 €. Coût pouvant être pris en charge par votre OPCA sous réserve des critères d'éligibilité.

Comment gérer un client difficile ?

(Le jeudi 20 juin 2019)
de 9h00 à 17h30 à Avranches

Les trois catégories de client difficile.

L'accueil des plaintes : ce qui irrite le client.

Les plaintes sont un évènement positif pour l'entreprise et c'est ainsi qu'elles doivent être traitées.

La violence téléphonique, comment réagir ?

Comment réagir face à un client violent ?

Les mesures préventives indispensables.

► Moyens Pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.
- Remise d'un support de cours.

BULLETIN D'INSCRIPTION

Comment gérer un client difficile ?

(Le jeudi 20 juin 2019 - Avranches)

NOM et Prénom du Chef d'Entreprise : _____

Activité : _____

Adresse : _____

CP : _____ VILLE : _____

N° SIRET : _____ Code APE : _____ Code NAFA : _____

Téléphone : 02 / 33 / / / Fax : 02 / 33 / / / Mail * : _____

⚠ Afin de permettre au plus grand nombre d'accéder aux formations, nous nous réservons le droit de limiter les inscriptions à une personne par entreprise.

| TITRE | NOM et PRENOM des PARTICIPANTS | DATE de NAISSANCE | STATUT dans L'ENTREPRISE ⁽¹⁾ |
|---|--------------------------------|-------------------|---|
| Mme <input type="checkbox"/> Melle <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> | | | |
| Mme <input type="checkbox"/> Melle <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> | | | |

⁽¹⁾ INDIQUER : **A.** pour Chef d'Entreprise - **C.** pour Conjoint inscrit au RM - **CS.** pour Conjoint Salarié - **S.** pour Salarié - **AS.** pour Autre Statut

Votre inscription sera validée dès réception du bulletin d'inscription et de votre règlement

REGLEMENT A NOUS RETOURNER (un chèque par stagiaire libellé à l'ordre de la CMA 50) :

- Artisan ou Conjoint inscrit au Répertoire des Métiers : **40 €**
- Micro-entrepreneur : **40 € + l'attestation SSI de versement de la contribution à la formation se rapportant à l'activité de l'entreprise sur l'année précédente (cette attestation mentionne l'affiliation au régime micro-entreprise dans le titre du document) + la dernière déclaration de Chiffre d'Affaires**
- Conjoint Salarié ou Salarié ou Autre Statut : **40 € + chèque de caution de 260 €**

A le.....
(signature et cachet de l'entreprise)