

FORMATION

La gestion d'une clientèle difficile

Complexe X s'engage à offrir des formations en présentiel et en virtuel spécifiquement dédiées au milieu municipal.

Pourquoi suivre cette formation

La gestion de la clientèle dans le milieu municipal est difficile en raison de la diversité des demandes des résidents, des ressources limitées, des réglementations complexes et des attentes élevées. Cela nécessite une communication efficace et une gestion proactive des attentes pour répondre aux besoins variés de la clientèle municipale.



Durée
4 heures



Mode
Présentiel ou virtuel
Pour cadres, gestionnaires et employé.es

Objectifs de cette formation

- Mieux comprendre les comportements pour s'adapter à la clientèle;
- Développer la bonne posture pour être réceptif;
- Gérer les problèmes et les conflits de manière professionnelle et efficace;
- Communiquer pour répondre aux attentes;
- Donner une expérience citoyenne positive.



Plan de formation

Compréhension des comportements

- Identification des différents types de comportements difficiles
- Compréhension des motifs sous-jacents
- Impact des interactions sur l'organisation

Développement de l'écoute active

- Techniques d'écoute active pour analyser les besoins et comprendre les préoccupations
- Pratique de l'empathie et de la reformulation
- Gestion de ses propres réactions

Gestion des conflits avec la clientèle

- Stratégies de résolution de conflits avec les clients
- Technique pour désamorcer les situations
- Gestion des émotions dans des situations conflictuelles

Communication assertive et diplomatie

- Fixer des limites de manière respectueuse
- Pratique de la communication diplomatique
- Gestion de crise et résolution de problèmes

Gestion des attentes et objectifs

- Gérer les attentes de la clientèle
- Définition des objectifs