MCA012 - Micro-certification - Gérer les clients difficiles

Mis à jour le 01-09-2024

Code : MCA012

Certification de type

Enseignement de type cours

2 crédits

Responsabilité nationale : DNF - Direction Nationale des Formations / Aurélien FERRY

Contact national :

Cnam Entreprises

292 rue saint martin
75003 PARIS 03
01 58 80 89 72

entreprises@lecnam.net

Présentation

Prérequis

Cette micro-certification ne nécessite pas de prérequis académiques et s'adresse à toute personne exerçant un métier ou une fonction en lien avec du public. La micro-certification se voulant transférable à votre contexte professionnel, il est important d'être en emploi afin d'avoir un terrain d'expérimentation et d'application des compétences.

Objectifs pédagogiques

Clients mécontents, en colère, agressifs, violents... Vous avez déjà été confrontés à ce genre de situations et vous n'avez pas pu ou su y répondre ? La micro-certification « gérer les clients difficiles » vise à vous donner les clés pour faire face et réagir avec pertinence en situation de conflits avec un client.

Cette micro-certification vous permettra de :

- Gagner en assurance et en efficacité dans la gestion des conflits clients
- Mieux se connaître et identifier son approche des conflits
- Réaliser une introspection personnelle
- Repérer les comportements agressifs
- Adopter les postures et comportements adaptés à la gestion des conflits
- Adopter une approche orientée solutions
- Apprendre à gérer ses émotions pendant une situation de conflit avec un client
- Maîtrise et pratique d'outils pratiques pour désamorcer les conflits
- Créer une culture d'entreprise centrée sur le client

Les + de la micro-certification :

- Des intervenants expérimentés et praticiens de la gestion de conflits clients
- Une formation pratique qui s'appuie sur une mise en application sur un terrain d'expérimentation
- Des compétences professionnelles et outils immédiatement mobilisables dans votre contexte professionnel
- Formation courte, ciblée, 100% à distance, asynchrone, offrant une flexibilité d'apprentissage
- Des formats d'apprentissages variés (vidéos, exercices d'application, QCM, lectures pour aller plus loin, mise en application sur le terrain)

Compétences

- Identifier les situations à risques
- Réguler sa charge émotionnelle liée aux situations à risques
- Désamorcer les conflits
- Adopter un comportement adapté en fonction de la situation
- Reconnaître les jeux psychologiques et en sortir
- Améliorer sa relation client et développer une culture client au sein de son entreprise et auprès de ses équipes

Programme

Contenu

Organisation :

Cette formation est proposée 100% à distance, en autonomie selon un format court : 14 heures réparties en 9 séquences (vidéos, exercices et lectures complémentaires) consultables à votre rythme.

Contenu

La micro-certification comporte 9 séquences sous forme de capsules vidéo accessibles en FOAD :

1. Séquence Introductive et test d’auto-positionnement avec Aurélien Ferry, directeur de Cnam entrepreneur(s) et docteur en sciences de l’action
2. Repérer et gérer les comportements agressifs avec Patrice Renauld, conseil en défense personnelle, professeur d’arts martiaux, sophrologue et juriste
3. Comment désamorcer un conflit naissant ou avéré ? avec Sabrina Krouri, Responsable du Cnam Incubateur
4. La gestion des émotions et l’après agression avec Patrice Renauld, conseil en défense personnelle, professeur d’arts martiaux, sophrologue et juriste
5. Séquence d’introduction à la démarche de TPAE avec Aurélien Ferry, directeur de Cnam entrepreneur(s) et docteur en sciences de l’action
6. L’adoption d’un comportent adapté avec la mise en perspective de la relation client, les conditions de l’écoute active, et les jeux individuels et collectifs avec Francine Caspari, consultante en stratégie d’entreprise, experte en entrepreneuriat
7. La reconnaissance et la résolution des jeux psychologiques avec Stéphane Jacquet, Ingénieur de la formation, Formateur certifié en commerce, Professeur agrégé d’Economie-gestion commerciale
8. L’amélioration de l’expérience client et le développement d’une culture client au sein de l’entreprise et auprès des équipes avec Farid Mebarki, président des négociales et consultant en marketing
9. Séquence de conclusion avec Aurélien Ferry, directeur de Cnam entrepreneur(s) et docteur en sciences de l’action

Modalités de validation

- Examen final

Description des modalités de validation

Évaluation en ligne avec une série de questions portant sur l’ensemble de thématiques abordées lors des différentes séquences. La micro-certification est obtenue si au moins 50 % des réponses sont exactes. Une seule session est possible.
Date au choix des personnes inscrites durant le temps de mise à disposition des ressources.
La certification est délivrée sous la forme d’un badge numérique.