

## PROGRAMME DE LA FORMATION



### Jour 1 : 7 heures : en distanciel

#### Stratégies de relations de conflit

- Comprendre les différents types de clients difficiles
- Utiliser des techniques de communication efficace
- Gérer son stress

### Jour 2 : 3,5 heures : en présentiel

#### Résoudre des situations difficiles

- Pratiquer la résolution de conflits lors de mises en situation
- Élaborer son plan d'action pour la résolution de situations difficiles

## PUBLIC

Salarié(e) dans un domaine incluant de la relation client

## PRÉ-REQUIS

Maîtrise de la langue française à l'écrit et à l'oral

Disposer d'un équipement informatique avec accès Internet

## TARIF

300 €

## FINANCEMENT

Prise en charge par l'OPCO de votre employeur

Notre équipe peut vous accompagner pour les modalités administratives de demande de financement.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Un parcours hybride accessible sur une plateforme numérique :

- Des contenus variés (vidéos, documents, quizz,...)
- Des regroupements en distanciel et présentiel.
- Des mises en situations professionnelles favorisant des échanges de pratiques entre participants.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SATISFACTION



- Évaluations des acquis tout au long de la formation et lors des mises en situation et de l'élaboration du plan d'action personnalisé.
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Évaluation à chaud dès la fin de formation afin de mesurer votre satisfaction
- Évaluation à 60 jours afin de mesurer l'impact de la formation dans votre pratique professionnelle.



Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap.  
Tous nos sites de réalisation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

BACF



4 rue du Bois Joli  
44200 NANTES  
02.40.89.99.40  
bacf@bacf.fr