

Atelier 1 – Jeudi 11 décembre 2014

Désarmer le client difficile

Présenté par :



Mandataire de la Commission scolaire de Laval

Descriptif

Permettre aux participants de développer des habiletés à intervenir auprès des clients difficiles. Outiller les participants à intervenir de façon professionnelle et assurée avec les clients dont les situations exigent beaucoup d'énergie.

Objectifs :

Clarifier le rôle de l'intervenant et ses limites dans ses relations avec le client;
Développer des stratégies d'intervention avec les clients difficiles;
Utiliser des techniques de communication efficaces;
Apprendre à écouter et à répondre professionnellement et non personnellement.

Public cible :

Du gestionnaire à la secrétaire qui sont en contact avec la clientèle.

Formatrice



Audrey Gagnon

Titulaire d'un Baccalauréat en administration des affaires et d'un certificat en enseignement professionnel, elle est également détentrice d'un brevet en enseignement professionnel décerné par le MELS. Possédant plus de 14 années d'expérience en service à la clientèle, elle a été directrice du service à la clientèle pour des chaînes de grands magasins de détail et représentante pharmaceutique. Depuis près de 5 ans, elle enseigne en vente-conseil et en représentation à la Commission scolaire de la Seigneurie des Mille-Îles. Dernièrement, elle s'est jointe à l'équipe comme formatrice et conseillère pédagogique pour Formation Korpus, le service aux entreprises et formation continue de la Commission scolaire de Laval.