

MOYENS PEDAGOGIQUES

Intitulé de l'action de formation : « **GESTION DES CLIENTS DIFFICILES** »

Objectifs :

- Comprendre le principe de la communication en général.
- Explorer la bonne utilisation des mots et le langage du corps.
- Comprendre comment les problèmes surviennent via l'écoute active.
- Identifier et anticiper ce qu'est un client difficile.

➤ **Programme de l'action de formation :**

1. Accueil des stagiaires, horaires matin de 8h30 à 12h30 et après-midi de 13h30 à 17h30
 - Présentation du formateur et des participants
2. Ouverture de la session
 - Présentation du thème, du planning et des objectifs de l'action de formation
 - Information sur le mode d'évaluation des acquis et de la remise de documents aux stagiaires
3. Déroulement du programme de formation en respect du cahier des charges
 - Phase d'apport de connaissance (définitions, les avantages...)
 - Phase d'exercices pratiques (brainstorming, animations, KJ...)
 - Remise des documents pédagogiques
 - Attestations de présence (émargement de chaque stagiaire)
4. Evaluations de l'action de formation
 - Evaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques : acquis des stagiaires
 - Evaluation de satisfaction de la formation (organisation, qualité du formateur, des supports pédagogiques)
 - Remise des attestations individuelles de formation

➤ **Méthode utilisée :**

(apport de connaissances, exercices pratiques, étude de cas en fonction de la situation économique actuelle)

➤ **Moyens pédagogiques et techniques :**

(vidéo projecteur, paper board, tableau blanc, jeux de rôles, supports pédagogiques)

Lieu de Formation : HORUS DEVELOPPEMENT 3 RUE EDOUARD SCOFFIER 06300 NICE