

## Réclamations clients : comment se protéger dans un environnement négatif

- Objectifs** ◆ Acquérir une technique de protection personnelle contre les comportements toxiques dans son environnement de travail, et ainsi éviter la charge mentale.
- Contenu** ◆ Après le cours "La Réclamation Client ou comment se protéger dans un environnement négatif », les participants seront capables de :
1. Reproduire la technique de protection personnelles contre les charges mentales au travail, surtout dans une fonction en contact avec les clients
  2. Repérer et bannir les mots « interdits » induisant une communication non positive.
  3. Identifier et Corriger ses propres attitudes primitives en face à face.
- Intervenant** ◆ Formateur diplômé FSEA 1, expert sur les compétences de dialogue de la relation clientèle/vente et sur les nouvelles technologies : Sébastien Pascaud, contact@formatraining.ch
- Public cible** ◆ Toute personne désirant mieux vivre leur métier au contact clientèle.
- Date, durée** ◆ Jeudi avril 2022 de 9h00 à 17h00.
- Lieu** ◆ Hôtel Castel, Rue du Scex 38, 1950 Sion
- Information** ◆ Confirmation ou annulation sont adressées environ 14 jours avant la date du cours.
- Important** ◆ Ce cours est à destination de toute personne cherchant à acquérir une technique de protection personnelle dans leur emploi contre les clients insatisfaits qui ont des comportements négatifs voire colériques...
- Venir avec un esprit ouvert et plein de bienveillance, prêt à échanger avec autrui. Il y aura des jeux de groupe interactifs, et en conclusion un quizz ludique.
- Frais** ◆ Pour les membres des fédérations, les frais sont pris en charge de la manière suivante :
- Syna : 4 journées de formation/année
  - transfair : 2 formations/ année
  - SwissPersona : max. CHF 1000.-/année
  - SCIV : max. CHF 450.-/année
- Pour les non-membres : CHF 500.-
- Règlement** ◆ **SVP, veuillez prendre connaissance du règlement ARC sur [www.formation-arc.ch](http://www.formation-arc.ch)**