

Faire face à l'agressivité et aux incivilités client

Objectifs

Mieux comprendre l'agressivité dans les relations client
Faire face à une situation d'incivilité
Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile
Prévenir les risques d'incivilité client pour mieux les anticiper

Pré-requis

Aucun

Programme

PROGRAMME EN COURS D'ELABORATION

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVEFF13