



**SO**ciété de **F**ormation  
**I**ndustrielle pour la **Q**ualité  
de la main-d'oeuvre

# Comment interagir avec la clientèle difficile ?

**N'attendez pas que vos clients vous rendent malades.  
Soyez bien outillés !**

Tenant compte de toutes les situations que vous vivez dans votre milieu de travail, il est important que le personnel du service à la clientèle soit prêt à faire face à toutes les éventualités, qu'il s'agisse de personnes agressives, impatientes, frustrées, inquiètes ou instables.

Cette **FORMATION** est conçue pour répondre à vos besoins.

## Durée de la formation

Selon les besoins  
spécifiques

## La formatrice

Carole Payette  
Conférencière et formatrice agréée



**255, Curé-Labelle**  
Bureau: **101**  
**Laval, Québec**  
**H7L 2Z9**

Organisme agréé Emploi Québec #0055325

## Les modules d'apprentissage

Technique pour sécuriser votre clientèle;  
Détection des éléments qui vous déstabilisent;  
Utiliser le langage du non verbal;  
Agir plutôt que réagir;  
Le contrôle de soi;  
Gérer les situations agressives;  
et dérangeantes.

Les participants recevront une  
**attestation**

## POUR INFORMATION

Communiquer avec: **Jocelyn Ross** CRHA

Téléphone: **450-937-4455**

Télécopieur: **450-937-2974**

Courriel: **formation@sofiq.qc.ca**

Site web: **www.sofiqmo.ca**

