

Conseiller Technique – Technicien Diagnostic Prévenir, éviter, gérer le conflit - Consumérisme - TPRE_DT030B-

❖ **Le public visé :**

Ce stage s'adresse aux Conseillers Technique ainsi qu'aux Techniciens Diagnostic

❖ **L'objectif :**

Maîtriser les fondamentaux de la gestion de conflit et connaître les bases du consumérisme.

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Créer la charnière Conseiller Technique – Conseiller Client
- Eviter les schémas de pensée opposés qui créent le conflit
- Acquérir les fondamentaux de la gestion de conflit
- Connaître les bases du droit automobile

➤ **Le programme :**

- **Anticiper : un travail d'équipe**
 - Les fondamentaux du travail en équipe
 - La charnière CC-CT
- **Deux modes de pensée**
 - Schémas de pensée opposés
 - Traitement de l'objection
- **La gestion de conflit**
 - Prévention de la naissance d'un conflit
 - Les fondamentaux de la gestion de conflit
- **Les bases du droit automobile**
 - Votre environnement juridique
 - Les obligations du réparateur agréé
 - Les bases du droit

❖ **Les moyens pédagogiques et d'encadrement**

- Mise en situation, travaux pratiques de groupe, exposés, échanges.

❖ **Suivi de l'exécution du programme et appréciation des résultats :**

- Q.C.M. d'évaluation de début et de fin de stage
- Fiche d'appréciation du stage

Durée : 2jours (14h) / **Coût du stage :** 470 € HT