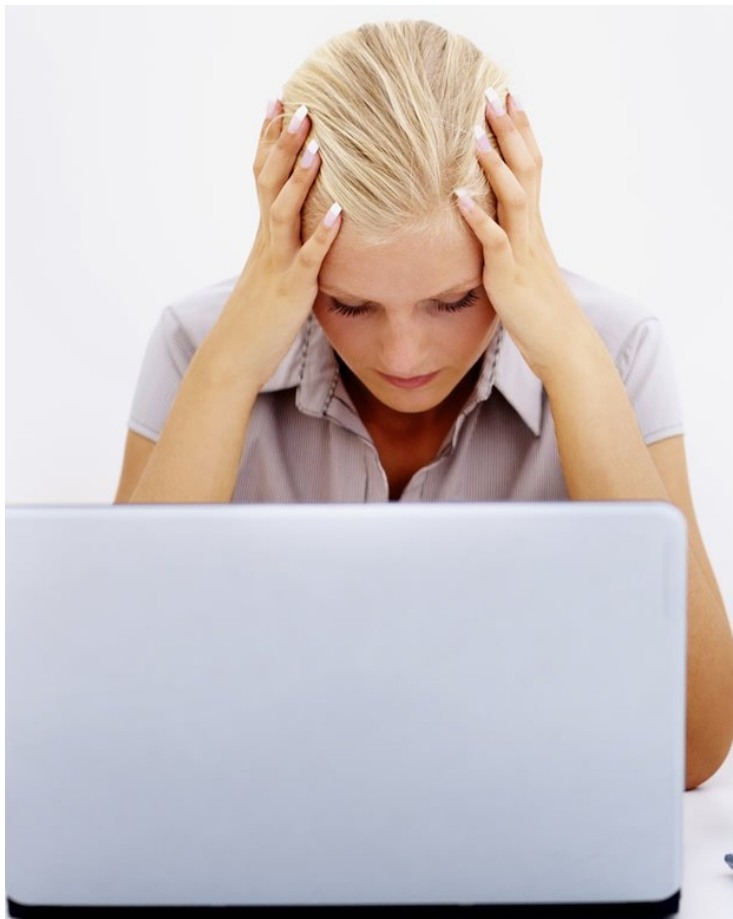


**SECRÉTAIRES, ADJOINTS ET ADJOINTES,  
AGENTS ET AGENTES DE BUREAU  
ET MEMBRES DU PERSONNEL ADMINISTRATIF**

Voici votre prochain rendez-vous de formation



## Comment transiger avec les clients difficiles

Gérer les situations délicates et les comportements déstabilisants dans le cadre de la relation client ou de la relation entre collègues peut s'avérer épuisant.

À travers des situations simples, venez expérimenter diverses habiletés relationnelles qui font la différence et facilitent la gestion des clients « difficiles ».

### Objectif :

Gérer les situations et/ou comportements déstabilisants, développer ses habiletés à communiquer en situation difficile, désamorcer les situations agressives, gérer son stress et mobiliser ses ressources pour rester maître de la situation dans le respect de chacun.

Jean-Marie Santerre, formateur

### MODALITÉS D'INSCRIPTION : Coût : 245 \$ + tx

FSPQ : 225 \$ + tx  RAP : 215 \$ + tx

Le coût comprend la formation, les notes de cours et la pause à l'arrivée. Vous pouvez vous inscrire en ligne au [www.4temps.ca](http://www.4temps.ca) ou par téléphone au 418-683-8815.

**Le 28 octobre 2010 de 9 h à 16 h**  
Delta Sherbrooke  
2685, rue King O., Sherbrooke JIL ICI

## FORMATION 4 TEMPS

1173, boul. Charest O., bureau 300-6  
Québec (Québec) G1N 2C9

Tél. : 418-683-8815  
Courriel : [info@4temps.ca](mailto:info@4temps.ca)  
[www.4temps.ca](http://www.4temps.ca)

Cette formation est  
admissible par la loi 90

(N° TPS 859106833RT0001  
N° TVQ I208335517 TQ001)

### Annulation et désistement

- Annulation par Formation 4 Temps: remise de vos frais à 100%.
- Annulation effectuée au moins dix jours ouvrables avant la date de début : remise de vos frais à 100%.
- Annulation effectuée moins de dix jours avant la date de début : la totalité des frais sera due.
- Si un participant ne se présente pas, la totalité des frais d'inscription sera due.
- Les annulations doivent se faire par écrit (courrier électronique ou télécopie).
- Les substitutions de participants sont acceptées sans frais jusqu'à la tenue de l'activité.