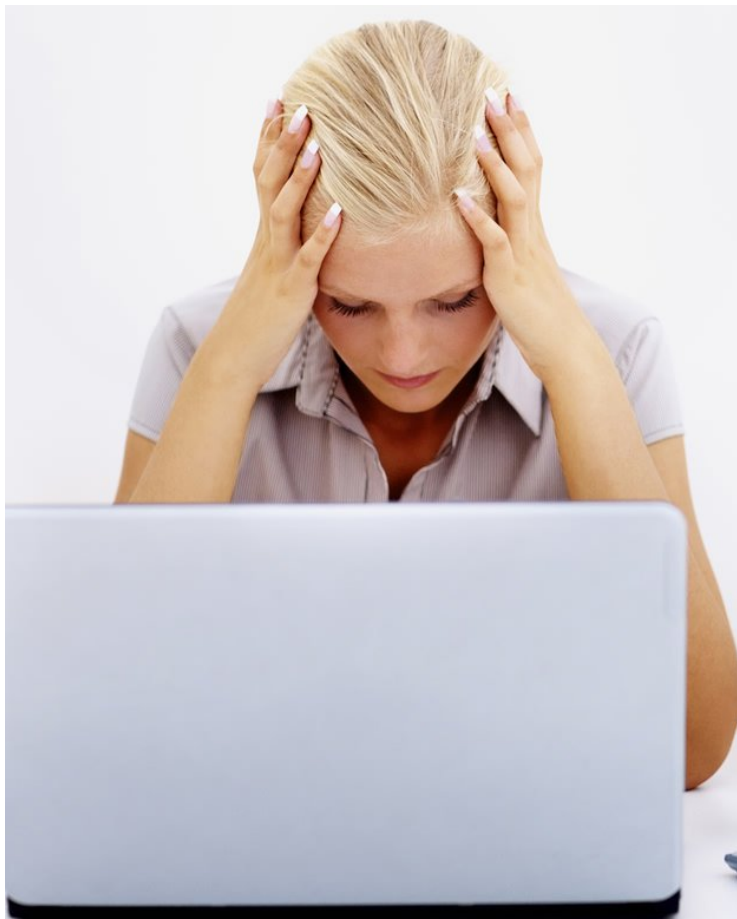


**SECRÉTAIRES, ADJOINTS ET ADJOINTES,
AGENTS ET AGENTES DE BUREAU
ET MEMBRES DU PERSONNEL ADMINISTRATIF**

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 ou par téléphone au 418-683-8815.

Le 14 décembre 2010 de 9 h à 16 h
Salle 55 - Formation 4 Temps
1173, boul. Charest Ouest, Québec G1N 2C9

FORMATION 4 TEMPS

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

Tél. : 418-683-8815
Courriel : info@4temps.ca
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.