

Personne-ressource :

Adrian Carter

Directeur des programmes de formation

416 943-6247

acarter@ida.ca

Prière de distribuer aux intéressés dans votre société

BULLETIN N° 3723

Le 26 mai 2008

Webémission éducative à l'intention de tout membre du personnel pouvant faire face à une plainte de client

Comment résoudre les conflits clients par des moyens pratiques

Les plaintes de clients peuvent facilement se transformer en conflits sérieux. Traiter ces plaintes avec rapidité et efficacité, c'est remporter la moitié de la bataille et est absolument essentiel pour engendrer des résultats positifs. Si les plaintes ne sont pas traitées de façon appropriée, par contre, le résultat peut être destructeur et très accaparant, et est rarement dans l'intérêt de l'une comme de l'autre des parties. Venez assister à une webémission éducative personnalisée où seront présentées des méthodes de résolution des conflits que vous pourrez utiliser afin de mieux composer avec de vraies situations clients et résoudre les plaintes avant que la situation s'envenime. Les discussions iront au-delà du travail du conseiller, aussi les méthodes enseignées devraient-elles être très utiles également aux autres membres du personnel qui traitent avec les clients.

L'équipe des Services de formation des membres de l'ACCOVAM présentera cette webémission éducative intitulée « Comment résoudre les conflits clients par des moyens pratiques » **le mardi 17 juin à 16 h HAE en anglais, et le mercredi 25 juin à 16 h HAE en français.** Nos conférenciers seront M. David Lipton, un médiateur professionnel spécialisé dans les différends qui surviennent dans les domaines bancaire et des valeurs mobilières, et M. John Scott, un directeur de succursale qui possède plusieurs années d'expérience pratique en résolution de situations de conflit potentiel.

Voici quelques-uns des sujets qui seront traités au cours de cette webémission :

- Comment créer un conflit sans vraiment le vouloir
- Les aptitudes essentielles à acquérir
- Les principes et techniques de médiation à employer pour résoudre un conflit
- L'application de méthodes de résolution des différends dans des situations types dans lesquelles un conseiller peut se retrouver

Pour ceux et celles qui ne pourraient pas assister à cette webémission en raison d'un conflit d'horaire, il sera possible de visionner un enregistrement. La webémission durera 45 minutes et sera suivie d'une période de questions. Les participants auront droit à un crédit d'une heure de formation continue (crédit de FC) qu'ils pourront appliquer à l'égard du volet perfectionnement professionnel.

Pour vous inscrire à cette webémission, veuillez consulter notre site Web au www.accovam.ca et cliquer sur l'onglet Médiathèque, puis sur Événements spéciaux. Vous y trouverez une liste des événements à venir ainsi qu'une description de la webémission, accompagnée d'un lien à des renseignements complémentaires et au formulaire d'inscription. Pour vous tenir au courant des événements à venir organisés par les Services aux membres, vous n'avez qu'à vous abonner au service de e-Publications sur le site www.accovam.ca et à choisir les catégories suivantes : Webémissions éducatives à l'intention des conseillers et Événements – Formation et séminaires. Le service e-Publications est un système autogéré dans lequel les abonnées peuvent modifier leurs critères de sélection en tout temps et autant de fois qu'ils le veulent, ce qui constitue un moyen simple et rapide de recevoir l'information.

Kenneth A. Nason
Secrétaire de l'Association