

GERER LES CLIENTS DIFFICILES

CODE STAGE

VE-DIF01

TARIF,
net de taxes

1 490 €




DUREE : 2 JOURS



À DISTANCE



PRÉSENTIEL

 DATES : du 09/01/2023 au 10/01/2023
du 25/05/2023 au 26/05/2023



PROGRAMME

OBJECTIFS

- Savoir traiter les litiges dans un climat de sérénité, en maîtrisant les techniques appropriées aux cas rencontrés
- Dissocier besoins / problèmes du client
- Regagner la confiance du client pour envisager une vente
- Prendre du recul et échanger sur les bonnes pratiques

PRE REQUIS

Aucun

PUBLIC

Toute personne en contact direct avec des clients, souhaitant professionnaliser ses échanges et sa gestion des situations conflictuelles avec eux, en face à face ou au téléphone

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Préparation de votre formation

Questionnaire d'analyse des attentes

Moyens pédagogiques pendant votre formation:

Apports Théoriques

Confrontations d'expériences

Exercices et jeux de rôles

Mises en situation

Elaboration d'un Plan d'Actions Personnalisé

Accompagnement et suivi de la formation

Elaboration de son plan d'actions personnalisé

Support PowerPoint remis au stagiaire au format électronique

CONNAISSANCE DE SOI ET DU CLIENT ET MISE EN PRATIQUE DES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION ASSERTIVE

- Connaître le client aujourd'hui, ses nouvelles exigences et attentes légitimes
 - Les motivations du client en phase d'hyper concurrence
 - La pyramide du service
 - Apports théoriques et confrontations d'expériences
 - Mieux se connaître, identifier ses points forts et points d'amélioration dans sa relation aux autres
 - Autodiagnostic Positions de vie et Assertivité
 - Les outils de la communication assertive
 - Les risques de distorsion des messages
 - L'importance du message sonar
- Entraînements pour accueillir et apaiser les clients difficiles*

GESTION DES SITUATIONS TENDUES

- Anticiper les situations potentiellement délicates pour désamorcer les conflits et apaiser les tensions
 - Les signes de réceptivité des clients
 - L'écoute active et l'importance de la reformulation des propos des clients
 - Le questionnement pour comprendre la problématique du client et dissocier ses besoins de ses problèmes
 - La congruence entre les 3 niveaux de communication
 - Les mots et formulations à privilégier / à éviter
 - Accueillir positivement une réclamation, une objection
 - Gérer les situations difficiles les plus fréquentes
 - Gérer un client mécontent/agressif/manipulateur
 - Savoir dire "non" quand c'est nécessaire
 - Gérer son propre stress face aux situations difficiles
- Exercices pour gérer les clients et situations difficiles*

GESTION DES CONFLITS

- Quels sont les enjeux de la gestion des conflits ?
 - Définition du conflit
 - Comment il se forme
 - Le stress généré par le conflit
 - Les bonnes pratiques pour éviter l'escalade du conflit
 - Le passage de main
 - Pourquoi et quand passer la main ?
 - Comment réussir le passage de main lorsque la situation est bloquée
- Exercices pour désamorcer puis gérer le conflit*

DU TRAITEMENT DES LITIGES À LA VENTE

- Quand et comment rebondir vers une vente ?
- Argumenter de manière ciblée
- Construire un plan d'action personnel
 - Exercices pour rebondir sur une vente, constitution d'un contrat de progrès pour chacun



Contactez-nous : 01 60 79 87 74

GERER LES CLIENTS DIFFICILES

CODE STAGE

VE-DIF01

TARIF,
net de taxes

1 490 €

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Exercices, mises en situation, jeux de rôle.

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire

Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence



DUREE : 2 JOURS



À DISTANCE



PRÉSENTIEL



DATES : du 09/01/2023 au 10/01/2023
du 25/05/2023 au 26/05/2023



POINTS FORTS

- Des mises en situation basées sur les expériences des participants
- Des outils concrets applicables dès votre retour



Contactez-nous : 01 60 79 87 74