

# GERER LES CLIENTS DIFFICILES

CODE STAGE

VE-DIF01

TARIF,  
net de taxes

1 490 €



DUREE : 2 JOURS



À DISTANCE



PRÉSENTIEL



## PROGRAMME

### 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*

### 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



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



## 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