

Gestion du client difficile



- **Public concerné :** Toute personne en contact téléphonique et en face à face avec la clientèle

L'enjeu :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Gérer ses propres peurs et sa propre agressivité pour développer des comportements tournés vers le client difficile
- S'approprier les techniques de communication efficaces dans la gestion des appels difficiles, et en face à face
- Acquérir des réflexes pour traiter les situations les plus complexes.

Le bénéfice pédagogique : A l'issue de la formation, le participant maîtrisera les clés de l'efficacité relationnelle dans la relation du client difficile tout en travaillant sur la confiance en soi

Durée de la formation : 1,5 Jours



Comprendre les clés de l'efficacité relationnelle dans la relation du client difficile

- Connaître les 2 types d'attente fondamentale chez un client mécontent.
- Comprendre ce qui se joue émotionnellement pour le client.
- Accueillir les tensions avec maîtrise et professionnalisme.
- Réussir les étapes d'une communication efficace avec le client.

Atelier pratique : recueil et analyse des appels difficiles ou des situations en face à face des participants.



Décrypter les mécanismes de défense qui bloquent le relationnel avec le client

- Identifier ses propres comportements "refuge" en cas de tension.
- Repérer les émotions en jeu, accepter les siennes.
- S'approprier les techniques pour retrouver le contrôle de soi.
- Se recentrer sur le client et sur la réponse à apporter.

Autodiagnostic de ses comportements refuge. Training sur la communication.



Faire face à l'agressivité du client

- Se sentir concerné, - et non, visé.
- Intervenir au bon moment pour désamorcer la colère.
- Trouver le ton juste.
- Écouter, reformuler, relancer le client pour faire baisser la tension.
- Traiter et suivre le dossier en s'engageant personnellement.

Entraînement sur les situations difficiles des participants.



Travailler la confiance en soi

- Reconnaître ses forces et celles des autres.
- Oser dire NON en préservant la relation.
- Utiliser la méthode du DESC pour s'affirmer en douceur.
- Traiter une situation offensante ou injurieuse avec calme et fermeté.

Entraînements savoir dire NON.



Ancrer de bons réflexes pour conserver une présence positive au quotidien

- Savoir se ressourcer après un moment difficile.

Créer ses propres outils de gestion des cas difficiles pour garantir l'efficacité sur la durée.

- **Approche pédagogique :**
 - Ateliers de travail collaboratif.
 - Atelier de travail individuel sur la réflexion stratégique de leurs secteurs de vente.
 - Étude de cas hors contexte pour lever freins et croyances, restant en rapport direct avec les compétences attendues sur la formation.
 - Animation sous forme de jeux de rôles.
- **Moyens techniques et autres :**
 - Supports ateliers, rétroprojecteur, paperboard.
 - Vidéo et audio.
 - Contenu de formation en format prise de note pour les participants.
- **Mode d'évaluation :**
 - Évaluation réalisée dans les ateliers collectifs et individuels pendant le déroulé de la formation.
 - Jeux de rôle sur une situation choisie par le bénéficiaire.
 - Questionnaire sous forme de Quiz.
- **Mode de suivi :**
 - Point individuel avec le commanditaire de la formation sur les actions opérationnelles réalisées ou en cours suite à la formation
 - Échéance à prévoir sur l'impact de la formation : de 3 à 6 mois
 - Des réunions d'échanges et de partage peuvent être organisées. (Optionnel)

- **Prérequis :**

- Aucun

- **Modalités et délais d'accès :**

A la réception de votre demande d'information et d'inscription, Nous vous envoyons un devis, et le programme de formation détaillé dans les 2 jours qui suivent votre demande.

Votre inscription sera validée dès retour du devis et de la convention de formation signés.

A réception des documents d'inscriptions validés, et sous un délai de 48heures, le formateur prendra contact avec vous, pour convenir des dates de formations.

Nous réaliserons également une étude de vos attentes et besoins sur le thème de formation choisie.

Une évaluation des compétences avant, pendant, et à l'issue de la formation à chaud, sera réalisée, afin de mesurer les acquis.

Information importante : Merci de nous faire part de toute situation de handicap afin d'adapter nos conditions