FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC10P)

CONSEILS FORMATIONS

Gestion de la clientele agressive

Description du service :

Apaiser les situations commerciales tendues et répondre aux clients agressifs sans perdre sa maîtrise.

Objectifs :

- Analyser les causes possibles d'une réaction agressive.
- Répondre à une demande hostile avec une posture adaptée.
- Prendre du recul et mieux réguler ses émotions.

Contenu :

Situations vécues

. **E**xaminer les conflits rencontrés et leurs déclencheurs.
. **E**xpériences vécues, échange entre les participants et l'animateur : Décryptage.
. Les causes possibles d'un conflit ou d'une agression de la part d'un client.

Mécanismes relationnels

. Observer les valeurs, les attitudes et les phases d'un conflit verbal.
. Les critères et les valeurs de l'autre **V**s vos valeurs et vos critères.
. Êtes-vous persécuteur, sauveur ou victime ?.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Communication commerciale

- Écouter le client, clarifier son besoin et choisir une réponse utile.
- Renforcer son attitude d'écoute, Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation.
- La communication non-violente, la distorsion croissante des messages.

Désamorçage

- **G**érer son ressenti et rechercher une issue sans surenchère.
- Découvrir et comprendre les valeurs associées à l'image d'une entreprise.
- Découvrir les codes de son secteur d'activité.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- **V**endeurs, chefs de rayon et personnel d'accueil

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



2 200 €



SUR SITE CLIENT