FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC12P)

CONSEILS FORMATIONS

Gestion des clients difficiles

Description du service :

Traiter une réclamation ou une interaction client dégradée en protégeant la relation commerciale.

Objectifs :

- Reconnaître les facteurs d'insatisfaction et de rupture du dialogue.
- Adopter une posture professionnelle face à un client mécontent.
- Conduire une réclamation vers une solution suivie.

Contenu :

Comprendre la difficulté

- Analyser les profils, les déclencheurs et l'effet sur la relation client.
- Qu'est-ce que l'approche systémique de la communication en relation client ?.
- **E**xplorer les mécanismes des situations relationnelles dégradées avec un client.

Choisir sa stratégie

- Adapter la réponse au niveau de tension et aux attentes exprimées.
- Repérer les différentes approches de gestion des situations délicates.
- Le désamorçage ou l'affrontement.

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

CONSEILS FORMATIONS

Traiter la réclamation

- Écouter, reformuler, clarifier les faits puis définir une réponse.
- Renforcer son attitude d'écoute : l'écoute flottante.
- Poser les bonnes questions : typologie des questions essentielles pour conduire un entretien.

S'entraîner

- Appliquer les techniques à des cas issus du terrain des participants.
- **G**arder son calme face à un client mécontent ou agressif.
- Repérer les attitudes à éviter pour ne pas aggraver la situation.

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 :

- Équipes en contact avec des clients mécontents ou difficiles

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