

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

Code produit : GCDI / Version : v1

FINALITE DE LA FORMATION

Avoir les bonnes réactions face aux clients difficiles et aux situations conflictuelles, apaiser les tensions

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Positionner le professionnel face aux clients difficiles et à sa mission « relation client »
- Développer ses techniques de communication pour prévenir les tensions
- Analyser la naissance d'une situation de tension : signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Déterminer la nature du conflit et ses causes véritables
- Gérer le conflit avec l'outil « EPCPA » Ecouter, Partager, Clarifier, Proposer, Amorcer

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Toute personne en situation de communication, de négociation...pouvant avoir à gérer des situations difficiles, voire des conflits.

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Cette formation est fondée sur une approche pratique et pragmatique avec une alternance d'exposés et de méthodes actives : brainstorming, exercices, mises en situation, observation sur vidéo, jeux de rôle, travail en sous-groupes.

Validation des acquis : QCM, tour de table, observation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine

PROGRAMME

- **Se positionner face aux clients difficiles et à sa mission « relation client »**
 - Objectifs du professionnel face à la relation client
 - Image de l'entreprise à véhiculer
 - Contraintes, leviers
- **Evaluer ses propres réactions dans la relation**
 - Mieux se connaître, comprendre ses réactions
 - Identifier les comportements inefficaces et leurs conséquences : manipulation, passivité, agressivité...
 - Evaluer son niveau d'assertivité
 - Identifier ses axes de progrès dans la relation à l'autre

Exercice : Partage d'expérience sur des situations vécues par les participants – Réflexion

- **Se préparer à l'entretien**
 - Connaître les différents profils de clients rencontrés et des situations vécues
 - Savoir prendre du recul face aux enjeux
 - Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, opinions divergentes
 - Pratiquer l'écoute active, anticiper les réclamations et objections
 - Préparer l'annonce de mauvaises nouvelles

Exercice : mise en situation – pratique de l'écoute active

- **Développer ses techniques de communication pour prévenir les tensions**
 - La qualité de l'écoute
 - La communication positive
 - La résolution de problème
 - L'empathie
 - Bien présenter un refus

Exercice : Jeu de rôle – Dire non sans agresser

- **Identifier et anticiper un conflit**
 - Catégoriser les différents types de conflits
 - Les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
 - Les signaux physiques, verbaux et comportementaux
 - Quelles sont les causes d'un conflit ? Organisationnelles, interpersonnelles...

- **Résoudre le conflit et s'affirmer sereinement dans la relation commerciale**
 - Différencier négociable et non négociable
 - Nuancer le jugement et le ressenti
 - Prendre du recul, maîtriser son émotion
 - Traiter les objections
 - Demander sans créer de tension
 - Recadrer en souplesse le contradicteur systématique, le colérique, le conflictuel chronique, le provocateur...

Exercice : jeu de rôle sur l'art de critiquer, recadrer, demander

- **Elaboration du Plan d'Action Personnalisé : objectifs et axes de progrès**

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.