

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES



PARTICIPANT(S) :

Toute personne en contact avec la clientèle et confrontée à des situations conflictuelles.

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la gestion de la relation client.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Comprendre pourquoi un client devient difficile et appréhender ses motivations.
- Identifier les différents types de clients difficiles.
- Désamorcer l'agressivité pour créer une relation constructive.
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de cas pratique au travers d'exercices et de jeux de rôles.
Pédagogie favorisant les échanges d'expérience entre participants.

CONTENU DU PROGRAMME

LES PRINCIPES DE GESTION DE LA RECLAMATION CLIENT.

Savoir accueillir l'insatisfaction.

L'écoute active.

Le questionnement.

La reformulation.

LES BASES DE LA COMMUNICATION EN SITUATION DE TENSION.

Comprendre les motifs d'insatisfaction.

Rechercher les motivations du client.

Trouver la véritable demande du client.

LES BONS OUTILS POUR FAIRE FACE AUX OBJECTIONS.

Quelle attitude adopter ?

Comprendre l'origine des tensions.

Comment désamorcer l'agressivité verbale ?

Les expressions à privilégier, les expressions à éviter.

Comment conserver la relation client ?

LES TECHNIQUES DE BASE POUR GERER L'INSATISFACTION CLIENT.

Prendre du recul face à une remarque déstabilisante.

Savoir rester neutre.

Identifier les différents types d'émotions.

Gérer ses émotions.

Adopter une attitude professionnelle.

L'IMPACT EMOTIONNEL DANS UNE SITUATION DELICATE.

La méthode pour traiter les objections.

Comment fixer les limites en évitant de se mettre directement en opposition.

Savoir dire " Non " sans perdre le client.

SAVOIR CREER UNE RELATION DURABLE.

Obtenir un accord "gagnant-gagnant ».

Rassurer le client.

Fidéliser le client.