

FORMATION GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

GCDI

Objectifs

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

Public Visé

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

Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel
2 Jours

Pré Requis

Aucun.

Parcours pédagogique

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

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : GCDI-20240223

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n°gratuit)
contact@groupelfc.com
www.asfo grandsud.com



SIRET : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré sous le
n°76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

- 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

Objectifs pédagogiques

- 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

Qualification Intervenant(e)(s)

Consultant – Formateur expert en Performance Commerciale

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observation

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : GCDI-20240223

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n°gratuit)
contact@groupeffc.com
www.asfo grandsud.com



SIRET : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré sous le
n°76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)