

GERER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC SES CLIENTS

TDV23

Public Visé

Toute personne en contact direct, physique et/ou téléphonique, avec les clients professionnels ou particuliers.

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Pré Requis

Aucun Pré Requis

Parcours pédagogique

Analyser la situation de conflit

- Identifier les différentes typologies de conflits
- Comprendre l'origine du conflit
- Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise

Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

- Evaluer son niveau de proactivité
- Repérer et analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

Préparer un plan d'actions

- Etre prêt psychologiquement avant de rencontrer le client
- S'appuyer sur ses ressources personnelles
- Maîtriser ses émotions
- Etablir le rapport et soigner la communication non verbale
- Identifier les différentes typologies de clients difficiles
- Planifier sa stratégie de vente et de négociation
- Anticiper les réclamations du client
- Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

Adapter sa stratégie pour trouver une solution Gagnant-Gagnant

- Etre prêt psychologiquement à écouter
- Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins
- Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence
- Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive
- Connaître les techniques pour " calmer le jeu " et rétablir un climat de confiance avec le client
- Ramener le client dans un état d'esprit positif
- Rechercher un objectif commun
- Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
- Négocier un accord Gagnant-Gagnant
- Oser dire NON et préserver la relation
- S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

- Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente
- S'affirmer pour négocier un compromis
- Prendre du recul
- Identifier les sources de stress et trouver des parades
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

Clôturer un conflit et renforcer la relation

- Résumer et reformuler
- Poser les bases de la relation avec le client
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- Anticiper et préparer les futurs contacts clients
- Savoir objectiver

Comment sortir de la situation difficile, recréer la confiance et le lien pour l'autre ... et pour soi ?

CONSUL TEAM - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 93830410283

CONSUL TEAM

2 Rue de la Seyne - Centre d Affaires OPTIMUM - 83140 SIX FOURS LES PLAGES
Tél. : 0494622484 - Site internet : www.consul-team.fr - e-mail : contact@consul-team.fr
SAS au capital de 2250 - N° TVA Intra. : FR11519631360 - Code NAF : 8559A

Évaluer à froid la satisfaction du client pour encourager la fidélisation
Outil : la technique de l'image ressource

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser vos émotions dans les conflits avec les clients
- Acquérir les techniques de résolution de conflits
- Négocier des accords profitables et préserver la relation client
- Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité du client difficile.
- Canaliser la charge émotionnelle et se protéger tout en prenant acte de l'insatisfaction.
- Disposer de techniques pratiques pour se ressourcer.
- Accroître la fidélisation client par une bonne gestion des situations difficiles.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Entretiens & questionnaires préparatoires
- Apports théoriques avec un support papier ou support dématérialisé
- Exercices pratiques & mises en situations
- Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues
- Présentation de la formation avec la mise en oeuvre des moyens audiovisuels appropriés

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation de la formation : Attestation d'assiduité et de réussite (Un contrôle de connaissance sera effectué à l'issue de chaque module)
Suivi d'exécution : Emargement à signer sur notre plateforme EasySign
Contrôle qualité : En fin de session, chaque stagiaire remplit un questionnaire d'évaluation de stage destiné à améliorer nos services dans une démarche qualité par le biais d'Eval'One.

Modalités d'Accessibilité

Vous êtes porteur de handicap ? Nous sommes là pour répondre à vos besoins et soutiendrons votre parcours d'évolution professionnelle en adaptant nos formations. Contactez notre référent handicap au 04.94.62.24.84.

Effectif

De 1 à 10 Personnes



Contactez-nous !

Sandra ARNIAUD
Directrice

Tél. : 0623428204
Mail : s.bellec@consul-team.fr