

---

## Programme de Formation

---

### Gérer les relations clients et situations difficiles

---

#### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

#### Contenu pédagogique

---



##### **Public visé**

Toute personne en lien avec les clients



##### **Objectifs pédagogiques**

Savoir optimiser la relation client

Gérer les situations difficiles

Gérer les relations clients difficiles



##### **Description**

ADAPTER SA COMMUNICATION POUR GÉNÉRER UN EFFET POSITIF SUR LE CLIENT.

- Expliquer la communication interpersonnelle
- Utiliser le langage non-verbal dans la relation client (méthode DIVAS)
- Repérer les signes avant-coureurs d'une relation client difficile
- Agir dans la transparence lors d'un échange client difficile
- Appliquer les 4 accords toltèques :
  - a) Que votre parole soit impeccable
  - b) N'en faites jamais une affaire personnelle.
  - c) Ne faites aucune supposition.
  - d) Faites toujours de votre mieux

GÉRER SES ÉMOTIONS DANS UNE RELATION CLIENT TENDUE

- Travailler l'empathie et l'assertivité
- Se préparer mentalement
- Recevoir de la négativité en utilisant la méthode du silence
- Réduire sa voix pour abaisser les tensions
- Canaliser la colère et la rendre positive
- Faire face aux critiques (justifiées, injustifiées)
- Passer la main et remonter des informations

RÉPONDRE A L'INSATISFACTION DE SON CLIENT



- Analyser le niveau d'insatisfaction de son client
- Comprendre l'origine de la problématique
- Se renseigner sur les faits et les causes du problème
- Pratiquer l'écoute active et le questionnement
- Accepter les erreurs (s'il y'en a eu)
- Reconnaître les signes d'agressivité
- Reformuler pour la compréhension des deux parties
- Utiliser la méthode de l'ARC pour résoudre une problématique
- Traiter une réclamation dans un esprit de coopération (issue favorable gagnant – gagnant)

#### FIXER DES LIMITES AU CLIENT TOUT EN GARDANT UNE BONNE RELATION

- Identifier les risques d'une relation client difficile
- Apprendre à dire non à son client tout en gardant une relation de confiance
- Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles
- Utiliser les méthodes de « l'exceptionnel » ou du « malentendu » pour sortir d'un cadre complexe
- Suivre la résolution d'un conflit en vérifiant la satisfaction de son interlocuteur

#### TRAITER LES DEMANDES DÉLICATES EN FACE A FACE OU AU TÉLÉPHONE

- Identifier les différents profils clients
- Comprendre les différentes motivations d'un client
- Ajuster son discours face aux différentes personnalités
- Résoudre un différend en face à face avec un client (argument, objections...)
- Résoudre un différend au téléphone avec un client (argument, objections...)

#### SUIVRE SES CLIENTS APRES LA RÉOLUTION D'UNE PROBLÉMATIQUE

- Prendre en compte les risques d'un client mécontent.
- Suivre l'état d'une relation (vente additionnelle – satisfaction – Cooptation)
- Revoir son client pour clore la relation difficile
- Réaliser un plan d'actions spécifique à la suite d'une situation compliquée



#### **Prérequis**

Aucun



#### **Moyens et supports pédagogiques**

Les supports de formation seront accessibles dans l'espace extranet du stagiaire ou remis lors de la formation.



#### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Auto-positionnement par les stagiaires en début et en fin de formation

Exercice en fin de formation

Attestation de formation envoyée à l'entreprise après la formation