
Programme de Formation

Gérer les relations clients et situations difficiles

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation est destinée à toute personne en lien avec les clients, qu'il s'agisse de professionnels de la vente, du service client ou de toute autre fonction nécessitant des interactions avec la clientèle. Elle s'adresse également aux managers souhaitant améliorer la gestion des relations clients au sein de leurs équipes.

Les participants peuvent venir de secteurs variés, allant du commerce de détail, des services à la personne, à des entreprises de plus grande envergure, ce qui enrichira les échanges durant la formation.



Objectifs pédagogiques

Cette formation vise à **optimiser la relation client** en permettant aux participants de renforcer leurs compétences dans la gestion des situations difficiles. Les objectifs principaux incluent :

- Savoir gérer les relations clients difficiles avec aisance et professionnalisme.
- Apprendre à adapter sa communication pour obtenir des résultats positifs.
- Développer des stratégies efficaces pour répondre aux insatisfactions des clients.
- Maîtriser des techniques pour gérer ses émotions lors d'interactions tendues.

Les participants sortiront de cette formation équipés de méthodes concrètes et pratiques qu'ils pourront appliquer directement dans leur quotidien professionnel.



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 :
 1. a) Que votre parole soit impeccable
 2. b) N'en faites jamais une affaire personnelle.
 3. c) Ne faites aucune supposition.
 4. 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 À 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 À 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 APRÈS 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 pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation. Elle est ouverte à tous, quel que soit le niveau d'expérience ou de formation antérieure. Cela permet d'assurer que chaque participant puisse bénéficier pleinement des enseignements dispensés, sans barrière à l'entrée.



Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques de cette formation incluent une combinaison d'exposés théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation. Chaque session sera interactive, favorisant l'échange d'expériences entre les participants. Les formateurs utiliseront des études de cas pour illustrer les concepts abordés et permettre une application pratique des techniques enseignées.

Des jeux de rôle seront également intégrés pour simuler des situations réelles et aider les participants à développer leur confiance en eux lors de la gestion des clients difficiles.



Moyens et supports pédagogiques

Les supports de formation seront accessibles dans l'espace extranet du stagiaire ou remis lors de la formation. Ces supports incluront des documents de présentation, des fiches pratiques, ainsi que des ressources supplémentaires pour approfondir les compétences acquises. Les participants auront également accès à des outils numériques pour faciliter leur apprentissage et leur suivi post-formation.



Modalités d'évaluation et de suivi

Les modalités d'évaluation et de suivi comprennent un auto-positionnement par les stagiaires en début et en fin de formation afin d'évaluer les progrès réalisés. Un exercice pratique en fin de formation permettra également de mesurer l'acquisition des compétences. Enfin, une attestation de formation sera envoyée à l'entreprise après la formation pour certifier la participation et les compétences acquises.