

# GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

## **PARTICIPANT(S) :**

Tout collaborateur en contact avec les clients

## **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

33 rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 56 79 52 00

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 séquences expositives, de travaux en binômes ou en sous-groupes et de phases réflexives et interactives.

Cas pratiques, mises en situation, jeux de rôles.

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **LES PRINCIPES DE GESTION DE LA RECLAMATION CLIENT.**

Savoir accueillir l'insatisfaction.

L'écoute active.

Le questionnement et 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 et 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 pour 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.