

---

# Programme de Formation

---

## La gestion des clients difficiles

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Equipe commerciale



#### **Objectifs pédagogiques**

Savoir identifier les éléments d'un conflit et comprendre son fonctionnement

Mettre en place une méthode de résolution de conflit

Savoir adapter son comportement aux situations conflictuelles

Appréhender la gestion des clients difficiles



#### **Description**

Comprendre le principe d'un conflit et son fonctionnement

Identification des différents type de conflit

Comprendre l'origine des tensions pour pouvoir les gérer.

Définir les conséquences d'un conflit sur la relation commerciale

Savoir identifier les différents profils des interlocuteurs pour mieux s'adapter

Répondre aux réticences ou incompréhensions.

Nuancer jugement et ressenti.

Recadrer en souplesse.

Traiter les objections.

Les stratégies de gestion des clients difficiles

Développer l'écoute active et le questionnement de précision.

Favoriser l'échange pour apaiser les tensions,

Faire preuve d'empathie et d'assertivité

Faire face aux critiques avec méthode

Anticiper les réclamations.

Gérer ses émotions et maîtriser son stress

Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions

Eviter la surenchère ou l'agacement en adoptant des attitudes et des gestes adaptés



#### **Prérequis**

Savoir communiquer en français (lu, écrit, parlé)



### ***Modalités pédagogiques***

Formation en présentiel



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

Visio conférence

Salle de formation



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

Alternance d'apports théoriques et de mise en situation

Jeux de rôle et correction du langage négatif