

---

# Programme de Formation

---

## La gestion des clients difficiles

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Toute personne francophone en relation client



#### **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**



Sans objet



### **Modalités pédagogiques**

Une pédagogie active est mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorise la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.

Réalisation de travaux pratiques sous forme d'atelier et temps d'échanges/restitution

Analyse de situations par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques



### **Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet



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

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur