



# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES EN FACE À FACE

Développer ses compétences relationnelles en situation difficile



**PROGRAMME**  
Accessible en : Flexi'Inter Intra-entreprise Visio formation

**J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants**

## Jour 1

1 | Adapter sa communication pour générer un effet positif sur le client

- ▶ La notion de filtre
- ▶ Les conséquences du filtre sur la communication avec le client
- ▶ L'attitude intérieure positive
- ▶ L'impact du non verbal sur la relation avec le client

2 | Répondre à une insatisfaction

- ▶ L'échelle de l'agressivité pour situer sa réponse
- ▶ Le principe de l'accusé-réception binaire "oui"
- ▶ La trame SARCAQ pour répondre aux objections de premier niveau
- ▶ Les techniques de questionnement pour explorer le problème du client
- ▶ La trame de traitement de réclamation en 5 réflexes clés

3 | Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation tendue

- ▶ Les besoins comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- ▶ La réception de la négativité de l'interlocuteur par le silence
- ▶ Les 2 niveaux d'empathie pour aider l'interlocuteur à gérer son émotion
- ▶ La révélation sur soi pour gérer aussi sa propre émotion
- ▶ La technique de la "messe basse" pour apaiser la charge émotionnelle

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

## Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Fixer des limites au client tout en préservant la relation

- ▶ La trame pour formuler un "non" ferme et acceptable par le client
- ▶ Le principe du disque rayé pour résister à l'insistance
- ▶ La carte de l'exception pour sortir d'une impasse sans perdre la face
- ▶ La technique du malentendu pour ne pas froisser les susceptibilités

5 | Traiter les critiques sur son travail ou sur son entreprise

- ▶ L'attitude face à des critiques personnelles
- ▶ Le déclenchement des critiques pour faire accoucher d'un malaise
- ▶ Le traitement des critiques concernant l'entreprise

6 | Recadrer les débordements

- ▶ La technique de l'édrédon pour éviter la conversation sur des sujets polémiques
- ▶ Les 3 techniques de déblocage
- ▶ Le recentrage du client qui joue la carte de la dramatisation
- ▶ La technique de l'isolement pour le client qui cherche des appuis autour de lui
- ▶ Le passage de relais lorsque le client nous prend en grippe

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

## Les activités pédagogiques Capite Corpus

**DécliC** > prendre conscience ...

**MécaniC** > s'approprier une méthode...

**PratiC** > se mettre en situation ...

**VériDiC** > s'entraîner dans son contexte ...

Objectifs pédagogiques  
**COMMENT FAIRE POUR ...**

- 1 Adopter sa communication pour générer un effet positif sur le client
- 2 Répondre à une insatisfaction
- 3 Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation tendue
- 4 Fixer des limites au client tout en préservant la relation
- 5 Traiter les critiques sur son travail ou son entreprise
- 6 Recadrer les débordements

## ÉVAL'FORMATION

**Avant la formation :** Identifier ses **attentes**, ses **enjeux**, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

**En fin de formation :** **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

**Après la formation :** **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior et coach** expert de la communication interpersonnelle et gestion des conflits

## PUBLIC

**Personnes concernées :** Commerciaux - assistants commerciaux - chargés de clientèle - techniciens SAV - Services administratifs en face à face avec le public

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 3 - max. 8 participants

## MODALITÉS & TARIFS

**Flexi'Inter :** Des sessions inter-entreprises à la demande : **1340 € / part.**  
*(Uniquement à distance ou en présentiel à Lyon)*

**Intra-entreprise :** organiser cette formation dans votre entreprise

**Visio formation :** formation accessible à distance en classes virtuelles

**DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ PROGRAMMER UNE DATE**

Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)