



GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES EN FACE À FACE

Développer ses compétences relationnelles en situation difficile



PROGRAMME Accessible en :



- **Pour qui ?** chargés de clientèle - conseillers - techniciens SAV - services administratifs en face à face avec le public
- **Prérequis :** aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert vente et relation client
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

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

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 | Gérer les situations compliquées

- ▶ La technique de l'édredon 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

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- ▶ Synthèse et points d'ancre
- ▶ Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

"DécliC" : tests, auto-diagnostic pour activer la **prise de conscience**

"MécaniC" : exercices **mécaniques** pour **s'approprier** les techniques

"PratiC" : des **simulations** avec un cadre et un objectif définis

"VéridiC" : un entraînement **semi-réel** pour faciliter le transfert

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

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 Gérer les situations compliquées

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

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

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

VOTRE FORMAT

Intra-entreprise : Votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

TARIFS

- **Intra entreprise** : 3620 € - 2 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/ participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation

ECHANGER SUR VOS BESOINS PROGRAMMER UNE DATE

Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : **nous contacter**