

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES EN FACE À FACE

Garder la maîtrise de l'échange face à un client mécontent, insistant ou critique

CAPITE CORPUS

2 jours • 14 heures | **3 à 8 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Chargés de clientèle - conseillers - techniciens SAV - services administratifs en face à face avec le public

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert vente et relation client

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

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

LES + DE CETTE FORMATION :

- **Expérimenter ses réflexes relationnels :** des jeux de communication pour tester l'impact de son attitude, de ses mots et de son non-verbal
- **S'entraîner intensivement sur votre contexte :** vos propres situations rejouées, et les techniques adaptées à votre métier
- **Agir face à chaque profil de client :** des techniques éprouvées auprès d'entreprises de tous secteurs (retails, énergie, banque assurance...)
- **S'appuyer sur nos consultants référents :** une expertise de pointe sur notre formation la plus dispensée

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, n'hésitez pas à nous contacter

3 620 € / 2 jours • 8 participants
Frais de déplacement non inclus

Training individuel

Un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

1 790 € / 8 heures
4 classes virtuelles de 2 heures en face à face

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

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

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

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES EN FACE À FACE

OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DécliC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC :** entraînement sur vos situations réelles

J-7 **Votre formation se prépare dès maintenant :** questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

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

EN PRATIQUE

- Expériences sur le filtre et les points de vue
- Exercices : reformuler les phrases qui imposent ou accusent
- Training : repérer le décalage entre les mots et l'attitude

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

EN PRATIQUE

- Jeu de questionnement
- Exercices : accuser réception et faire préciser
- Training : traiter une réclamation en face à face

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

EN PRATIQUE

- Démo : accueillir la colère par le silence
- Exercices : identifier l'émotion du client
- Training : apaiser un client en colère et gérer sa propre émotion

JOUR 2

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

EN PRATIQUE

- Training : dire non et résister à l'insistance
- Training : recadrer une demande impossible sans froisser
- Training : appliquer les techniques à des demandes issues de vos situations

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

EN PRATIQUE

- Démo : nos réflexes face à une critique
- Exercices : reformuler une critique pour la désamorcer
- Training : répondre à une critique sur son travail ou son 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

EN PRATIQUE

- Exercices : répondre à un client qui dramatise
- Training : isoler un client qui cherche des appuis
- Training : passer le relais à un collègue

Clôture de la formation :

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

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60 Site : www.capitecorpus.com Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus - Organisme de formation • 45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044