

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES



Objectifs

- Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles
- Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser la gestion des situations difficiles et accroître la fidélisation des clients

Participants :

- Tout public

Durée / Rythme :

- 14h / 2 jours

Prérequis :

- Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Formation individualisée adaptée aux besoins personnels des stagiaires
- Formation en inter-entreprise (possibilité en intra-entreprise)
- Formation en Présentiel/Distanciel (possibilité mixte) animée par un formateur expert
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Accès à la plateforme pédagogique LEARNING ZONE
- Formation de 4 à 12 stagiaires

Suivi et Evaluation :

Contrôle continu (exercices, quizz...)
Emargement feuille de présence
Certification

Tarif Inter :

800€ net de taxe par personne

Tarif Intra :

Nous consulter

Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

Contact :

contact@envoll.fr

04 42 92 29 72

Accessibilité :

<https://envoll.fr/qui-sommes-nous/>

Public visé :

Tout collaborateur en contact avec les clients

Introduction

- Présentation du déroulé de la formation
- Présentation/tour de table des participants : leur entreprise/service, leur métier, leur expérience, leur formation initiale, leur(s) besoins et attentes

Adapter son attitude pour faire face à la réclamation

- Prendre du recul face à une remarque déstabilisante
- Guider l'entretien et favoriser le dialogue
- Maîtriser ses propres réactions face aux clients difficiles
- Désamorcer l'agressivité
- Pratiquer l'écoute active

Adapter son mode de communication à la personnalité de son interlocuteur

- Pyramide de Maslow
- Le SONCAS
- Bases de la communication assertive
- Reformuler et garder le silence

Transformer une critique de façon positive

- Méthode AIDA
- Définir un mode de fonctionnement mutuel sur la base d'un "contrat" avec le client
- Argumenter face aux objections
- Dépasser ses peurs et oser dire non
- Obtenir un accord gagnant-gagnant