



GERER LES CLIENTS DIFFICILES

Référence : COAC03

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Communiquer avec tact un message négatif à un client
- Utiliser les techniques de gestion de conflits face aux clients difficiles
- Mieux réagir face aux situations commerciales délicates

Public :

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Vendeur / Serveur
- Employé de commerce
- Hôte(sse) d'accueil / de caisse
- Agent d'accueil

Près-requis :

- Connaître les techniques d'accueil client
- Connaître les procédures de traitement des litiges propres à son entreprise

Durée :

- 1 jour soit 7 heures

Formations associées :

- Savoir accueillir le client
- Accueil téléphonique
- Profession hôte(sse) d'accueil
- Anglais commercial : cursus accueil & vente
- Un client peut en cacher un autre

Programme :

1 - IDENTIFIER LES SITUATIONS CONFLICTOGENES

- Les situations délicates dans la relation client
- Le mécanisme de l'agression
- Les facteurs déclencheurs de l'agressivité

2 - MAITRISER LES TECHNIQUES DE GESTION DE LA CLIENTELE

- L'argumentation
- Les réflexes « politesse »
- L'écoute active
- La réactivité commerciale
- L'assertivité

3 – GERER LES PRINCIPALES SITUATIONS DIFFICILES

- Reconnaître un client difficile
- Appréhender la critique et y répondre
- Exprimer un refus à un client
- Gérer un litige client

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.