

Gérer les insatisfactions et les conflits avec ses clients

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0785



adhara.fr

Objectifs

Anticiper et gérer une insatisfaction. Désamorcer l'agressivité verbale d'un client. Adopter un comportement adapté pour s'affirmer sereinement. Réguler la charge émotionnelle en gérant son stress lors d'une situation tendue. Transformer un incident en actions positives et renforcer la fidélisation

Participants

Toute personne en situation de relation commerciale.

Prérequis

Aucun prérequis.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. La feuille d'émergence signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis de fin de stage sont adressées avec la facture.

Programme

Etat des lieux des situations conflictuelles

Cerner les situations fréquentes qui génèrent des conflits avec les clients
Identifier les facteurs déclencheurs des conflits
Repérer les comportements à risques

Gérer les insatisfactions et les conflits avec ses clients

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0785



adhara.fr

Contourner la dégradation d'une situation

Être à l'écoute de l'insatisfaction

Mettre en avant l'écoute active et l'assertivité pour établir une relation positive avec le client

Adopter un comportement en adéquation

Prendre du recul sur sa propre attitude qui peut participer à la dégradation de la situation

Accueillir les jugements et remarques pouvant déstabiliser

Désamorcer l'agressivité verbale

Dissocier les éléments émotifs et les éléments factuels d'une situation

Identifier les expressions à privilégier et celles à éviter

Gérer son stress

Repérer ses propres générateurs de stress

Identifier les différents types d'émotions et apprendre à les gérer

Savoir s'affirmer

Savoir traiter les objections

Fixer les limites en évitant de se mettre directement en opposition

Savoir dire "Non" sans perdre le client

Démontrer une attitude rassurante et stable

Rétablir la confiance pour faire perdurer la relation clientèle

Adopter les attitudes d'apaisement

Savoir se projeter dans l'après conflit

Obtenir un accord "gagnant gagnant"

Fidéliser le client