

Gérer les clients difficiles

PUBLIC CONCERNÉ

- ✓ Toute personne chargée d'assurer l'accueil de visiteurs, de clients...

FINALITES DE LA FORMATION

- ✓ Permettre aux stagiaires d'anticiper et de mieux réagir face à des situations difficiles
- ✓ Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil conflictuelle en face à face
- ✓ Savoir désamorcer les tensions et connaître les actions préventives à mettre en place
- ✓ Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- ✓ Mettre en place des actions préventives
- ✓ Modifier son comportement face à l'agressivité
- ✓ Développer sa capacité à faire face sans se mettre en danger

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Bien comprendre les nouvelles attentes d'un client aujourd'hui.
- ✓ Améliorer l'accueil
- ✓ Mieux comprendre les mécanismes qui sous-tendent un comportement négatif et le climat qui en résulte
- ✓ Développer son savoir-faire et la maîtrise de soi pour établir et maintenir une relation efficace avec les situations agressives ou de réclamations

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée	3 jours
Calendrier	14-15-16 novembre 2016
Horaires	08h30 - 17h00
Lieu	DATA FP Centre commercial d'Aillot Place des Pyrénées 81100 CASTRES
Coût stagiaire	1100 € HT (hors frais de restauration)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- ✓ Courts exposés théoriques
- ✓ Brainstorming, réflexion collective...
- ✓ Mises en situation filmées et commentées
- ✓ Les outils utilisés sont issus de l'Analyse Transactionnelle, de la PNL et de l'Assertivité.

Responsable du Stage
Valéry NGNIAH

Secrétaire
Martine SABLAYROLLES

LE CLIENT QUI SE PLAINT EST UNE OPPORTUNITÉ POUR L'ENTREPRISE

- ✓ Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits
- ✓ Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation.

ADOPTER LES COMPORTEMENTS EFFICACES EN TERME DE COMMUNICATION

- ✓ Adopter une attitude physique et verbale rassurante
- ✓ Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- ✓ Donner des signes de reconnaissance
- ✓ Lever les barrières de la communication
- ✓ Repérer les clignotants et les feux rouges
- ✓ Jouer sur l'intonation et le rythme de la voix
- ✓ S'adapter au langage de l'autre
- ✓ Distinguer l'affectif du factuel
- ✓ S'appuyer sur ses ressources personnelles : l'écoute, l'assertivité

ARGUMENTER ET NEGOCIER UNE SOLUTION SATISFAISANTE

S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation.

Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.

S'adapter pour mieux gérer la situation

- ✓ Du mécontent à l'agresseur : de la souplesse à la fermeté
- ✓ Relativiser et transformer l'évènement
- ✓ Trouver la solution appropriée
- ✓ Mettre en œuvre les moyens nécessaires
- ✓ Gérer une situation d'urgence