



FORMATION GERER UNE RELATION CLIENT DIFFICILE

Durée : 1 jour (7 heures)

Le public : Service client, conseiller commercial, conseiller clientèle...

Prérequis : Aucun

Les objectifs de la formation :

Etre capable de :

- ✓ Prendre du recul pour mieux comprendre et mieux agir
- ✓ Utiliser les techniques de communication pour anticiper et faire face
- ✓ Développer son assertivité pour mieux gérer la relation difficile
- ✓ Comprendre l'agressivité dans la relation client
- ✓ Appliquer les méthodes pour gérer le conflit et l'agressivité

Le profil de l'intervenant :

Formateur-Consultant spécialisé en techniques de communication et relation client.

La pédagogie utilisée :

Apports théoriques et méthodologiques
Techniques d'échanges basées sur l'expérience de chacun
Techniques d'études et d'analyses des pratiques
Exercices de mise en situation

Classe Virtuelle et animation : ZOOM et KLAHOON



Classe virtuelle



Training en situations



Activités digitale d'émulation ou validation



Validation des acquis :

Quiz de validation d'acquisitions des connaissances méthodologiques et théoriques

Evaluation de la formation :

Evaluation à chaud (questionnaire de fin de stage)





PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Gérer une relation client difficile

Prendre du recul pour mieux comprendre, mieux agir :

- Identifier sa représentation du client difficile
- Repérer les profils de motivation dans l'insatisfaction
- Différencier besoin de reconnaissance et besoin opérationnel
- Déceler les motivations cachées pour mieux agir

Anticiper les situations difficiles : posture et réflexes de communication

- Pratiquer l'écoute active : questionner, reformuler, comprendre
- Envoyer un feedback positif : verbaliser la compréhension de l'autre
- Gérer son langage verbal et non-verbal : les mots et la posture qui apaisent



Développer son assertivité pour mieux gérer la relation difficile

- Evaluer son niveau d'assertivité et la développer
- Savoir dire non lorsque c'est nécessaire
- Exercices d'application des méthodes de communication*

Acquérir de nouveaux réflexes face à l'agressivité et aux tensions

- Le mécanisme de l'agressivité : courbe du conflit et de l'agressivité
- Gérer le conflit et les situations de désaccord en recentrant son interlocuteur sur son objectif
- Gérer l'agressivité par une méthode de Communication Non Violente
- Développement des réflexes : mises en situations débriefées et analysées*

Conclusion de la formation

- Synthèse
- Les dernières questions / réponses
- Evaluation de la formation

*Créateur de formations et d'actions d'accompagnement
Depuis 2003*

