

Gérer les clients difficiles dans le secteur de l'énergie

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure :

- D'identifier les différents profils difficiles
- D'optimiser leur relation client pour éviter les situations difficiles
- De mieux comprendre les comportements clients
- De négocier dans la logique de l'autre et favoriser le recouvrement
- De désamorcer les situations difficiles
- De mieux gérer leurs émotions face à des clients difficiles pour favoriser une relation constructive

Outils et méthodes pédagogiques :

La formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques coopératives :

- partage d'expériences individuelles,
- co-construction de fiches GSRC à partir des situations vécues
 - o Situations
 - o Règles du jeu
 - o Actions
 - o Les mots pour le dire
- tests de connaissances ou de validation des acquis (PowerVote®).
- mises en situations directement inspirées de situations vécues par les stagiaires
- un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence

QCM

Formulaires d'évaluation de la formation

Attestation remise en fin de stage

Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 2 jours

Tarif : 800 euros HT / participant

Profil concerné :

Au sein d'une ELD : personnels au contact du client

Pré-requis :

aucun

Préalables :

En amont de la formation :

- Contact individuel avec le commanditaire et avec chaque stagiaire pour identifier les attentes et les situations vécues comme « difficiles ».
- Appels mystères pour comprendre les pratiques.

Itinéraire pédagogique

Module 1 - Quel est le cadre de référence dans le cas d'un conflit avec un client ?

- Les règles du jeu
- Les situations de conflits identifiées

Module 2 - Comment adapter ma relation avec mon client ?

- Dans ce contexte, quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et éviter d'envenimer le conflit ?
- L'évolution des statuts : De l'abonné au client : Les missions de l'agent au contact du client
- La recherche d'un coupable / la recherche de solutions
- Le langage positif ou les mots qui fâchent

Module 3 - Comment gérer la relation avec un client difficile ?

- Les difficultés pour communiquer: les différences de logique entre le client et l'agent
 - Prendre en charge le client
 - Les bonnes pratiques : empathie, questionnement, écoute et reformulation
 - Proposer des solutions au client
- Analyse des appels mystères : bonnes pratiques et conseils personnalisés

Module 4 - Comment m'affirmer face à des clients difficiles ?

- Ma carte du monde
 - Mes croyances, mes antivaleurs
 - Gérer mes peurs, mes émotions, ma culpabilité...
 - Identifier mon attitude spontanée en situation tendue : fuite, agressivité, manipulation ou affirmation de soi
 - Gérer mon stress induit
- Tests d'auto-évaluation « Mieux se connaître »

Module 5 - Comment sortir positivement du conflit ?

- La réponse aux objections
- Les pièges à éviter : Le OUI...MAIS ou le « Ping-pong »
- Savoir dire NON

Les techniques efficaces : le disque rayé, l'édredon...

GSRC sur des situations vécues

Evaluation de la formation et des acquis