

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 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 par participant

Profil concerné :

Toute personne, au sein d'une organisation en relation avec une clientèle de particuliers ou de professionnels

Pré-requis : aucun

Préalables :

En amont de la formation :

- Contact individuel avec chaque stagiaire pour identifier les attentes

Programme pédagogique

Module 1 - Comprendre et anticiper les situations difficiles

- Qu'est-ce qu'un client difficile ?
- Pourquoi devient-il difficile ?
- 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 ?
- 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 antivalleurs
 - 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

IX - Evaluation de la formation et des acquis