

Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire est 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

Prérequis : aucun

Conditions d'accès :

Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes :

En intra, dans vos locaux, à partir de 3 participants

En inter entreprise, dans les locaux d'une ELD souhaitant accueillir la formation, session ouverte à partir de 3 participants

Outils et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et travaux pratiques, échanges, séquences de progression basées sur un diaporama remis au participant sous forme digitale. Mises en situations directement inspirées de situations vécues par les stagiaires. Tests de connaissances à l'aide d'un outil interactif : @i-pericles

Evaluation :

Feuilles de présence

QCM

Formulaires d'évaluation de la formation

Attestation remise en fin de stage

Durée : 2 journées soit 14h

Profil concerné :

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

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.

Tarifs :

Inter : 800 euros HT par participant

Intra : 1200 euros HT la journée pour 3 à 10 participants (sur devis)

Handicap :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin d'adapter la formation aux contraintes de vos collaborateurs, nous vous demandons de nous préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription

Contact :

Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93

[/Xavier.doucet@viaqualis.com](mailto:Xavier.doucet@viaqualis.com)

Pour toute information complémentaire :

www.viaqualis.fr

Programme :

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
- Le contexte des ELD

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 et gérer l'entretien : le 5C
- Les bonnes pratiques : empathie, questionnement, écoute et reformulation
- Chercher plutôt à avoir des résultats qu'avoir raison
- 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 mon égo, 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
- Gérer les incivilités, la mauvaise foi, le mépris, les insultes...
- Les techniques efficaces : le disque rayé, l'édrédon...

> **Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table**