

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 comprendre comment 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 de prise en charge :

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

En inter entreprise, dans les locaux d'une entreprise souhaitant accueillir la formation ou dans une salle louée pour l'occasion, session ouverte à partir de 3 participants

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
Situations / Règles du jeu / Actions / Les mots pour le dire

Tests de connaissances ou de validation des acquis ©i-pericles

Mises en situations directement inspirées de situations vécues par les stagiaires

Un livret est remis à chaque stagiaire après la formation

Evaluation :

Feuilles de présence

QCM

Formulaire d'évaluation de la formation

Attestation remise en fin de stage

Durée : 2 journées soit 14h

Profil concerné :

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

Préalables :

Contact individuel avec chaque participant pour identifier les attentes

Dans la mesure du possible, appels mystères pour identifier 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

Pour toute information complémentaire :

www.viaqualis.fr

Programme :

Module 1 - Comprendre et anticiper les situations difficiles

- Qu'est-ce qu'un comportement difficile ?
- Pourquoi un client 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 la situation ?
- 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 comportement 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 dans une situation difficile ?

- Ma carte du monde
 - Mes croyances, mes antiveurs
 - 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 pour « 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 : Synthèse, évaluation et tour de table**