

Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure :

- 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.

Tests de connaissance de soi

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 : 900 euros HT par participant

Intra : 1300 euros HT la journée pour 3 à 10 participants (sur devis)

(Prise en charge possible par un OPCO)

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 - 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 : les 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'édredon...

Mises en situations autour des scénarios :

- « Je ne comprends pas ma facture »
- « Vous m'avez trop facturé »
- « J'ai été coupé (pour impayés) »

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