

## Gérer l'accueil des clients difficiles

### 1. Maîtriser sa communication

- L'écoute, l'empathie, les inférences
- Le questionnement, la reformulation
- Le verbal et le non-verbal

### 2. Faire face aux situations difficiles et conflictuelles

- Anticiper les situations délicates
- Se préparer au conflit de manière sereine
- Affronter et esquiver : quelle stratégie ?
- Gérer les cas extrêmes et poser ses limites
- Gérer son stress et celui de son interlocuteur

### 3. Garder la maîtrise de l'entretien

- Résumer et reformuler
- Savoir dire non
- Apaiser et proposer des bonnes solutions

### 4. Renforcer la relation client

- Utiliser la résolution de la situation conflictuelle pour mettre en place un nouveau cadre relationnel
- Exercices pratiques
- Jeux de rôles, simulations

#### Objectifs

Gérer les situations difficiles en face à face ou par téléphone tout en gardant la maîtrise de soi.

Maîtriser les techniques de résolutions de conflits pour limiter son propre stress.  
Renforcer la relation client.

#### Personnes concernées

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles

#### Méthode pédagogique

Formation basée sur des apports théoriques et des jeux de rôle

**Durée :** nous consulter

**Lieu :** ASFOR CCI ou en entreprise

#### Stagiaires

8 personnes maximum