

Gestion des clients difficiles

Objectifs

- Identifier la cause des conflits et en comprendre le fonctionnement
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflits
- Adapter son comportement dans une situation de conflits
- Comprendre et gérer les clients difficiles

Personnes concernées

Tout public

Prérequis

Aucun

Tarif :

Nous consulter

Durée :

Nous contacter

Lieu :

ASFOR ou en entreprise

Méthode pédagogique

Nombreux exercices pratiques et jeux de rôles.

Programme

1. Comprendre le principe d'un conflit client et son fonctionnement

- Qu'est-ce que l'importance de la communication dans la création et ou la résolution d'un conflit ?

Comprendre la notion de conflit dans son ensemble

- Identifier les différents types de conflits et typologies de personnes
- Connaître les facteurs déclencheurs des tensions
- Intégrer les conséquences du conflit sur une relation ou un échange
- Appréhender et maîtriser les différentes étapes ou phases d'un conflit, le principe de l'escalade

2. Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles

- Connaître les différents types de stratégie en gestion des conflits : l'évitement, le désamorçage ou l'affrontement
- Adopter une procédure efficace, et individuelle, pour gérer un conflit simple

3. Traiter les demandes délicates en face à face pour gérer au mieux une situation conflictuelle

- Développer son attitude d'écoute : l'écoute flottante
- Poser les bonnes questions : typologie des questions essentielles pour conduire un entretien
- Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- Choisir ses arguments : quel type d'arguments pour quelle réponse
- Répondre aux objections : les différentes méthodes de réfutation
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients, la démarche de négociation

Évaluation et suivi

Attestation de fin de formation

Délai d'accès

Le délai d'action (mise en œuvre) est de 1 jour

Accessibilité

Si vous relevez d'une situation de handicap, merci de prendre contact avec nos services, afin d'envisager la possibilité d'une adaptation de la formation