



GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

2 jours - 14H

Inter : 490 € HT/Jour
Soit 980 € HT/Session

Intra : 1 190 € HT/Jour
Soit 2 380 € HT/Session

Planning : Consultez notre site
www.bt-formation.fr

Une réclamation bien traitée peut transformer un interlocuteur mécontent en client inconditionnel. Inversement, un client mécontent peut faire part de ses griefs à 10 personnes autour de lui, et donner une image désastreuse de votre entreprise.

Comment s'affirmer alors sereinement face à des clients aux comportements difficiles lorsque le stress et l'émotion sont tentés de prendre le dessus.

BT-FORMATION vous propose une formation de deux jours pour accroître la confiance en soi de vos collaborateurs en leur donnant des outils qui leur permettront de maîtriser leurs réactions face aux clients difficiles, développer leurs compétences relationnelles et d'adopter un comportement efficace en situation.

Objectifs

- Identifier les différentes typologies des clients difficiles



DataDock

Le 15/03/2016, notre déclaration sur DataDock a été validée. Notre démarche Qualité aboutie ainsi que notre certification AFNOR NF214 nous permet d'être "référencable" par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.

Référence : F0602 - 5 stagiaires max/session - Date de révision : 14/06/2019

Pré-requis

- une expérience dans un service client est un plus

Pour qui ?

- Commerciaux,
- Assistants commerciaux,
- Chargés de clientèle,
- Techniciens SAV
- Toute personne en relation avec la clientèle

Contenu

Les principes de la communication pour prendre conscience de son propre comportement et de son impact sur son interlocuteur

- La notion de filtre
- Les obstacles dans la perception de la réalité d'une situation

Les principes de gestion de la réclamation client

- Les déclencheurs de l'agressivité
- L'échelle de l'agressivité
- Les conseils pour se protéger
- Les bons réflexes comportementaux

Les bases de la communication en situation de tension

- Les attitudes d'écoute active
- La reformulation
- Le schéma de la communication
- La verbalisation des émotions
- La pratique de l'empathie

Les bons outils pour faire face aux objections

- L'utilisation d'un langage adapté
- Le questionnement
- La méthode de l'accusé-réception

Les techniques de base pour gérer l'insatisfaction client

- La technique de la pacification
- La technique de l'isolement
- La trame de traitement d'une réclamation
- Le malentendu
- La technique de «parole contre parole»
- Le technique du «transfert»
- Savoir dire non
- La technique du disque rayé

L'impact émotionnel dans une situation délicate

- La fonction utile des émotions
- La prise en compte de l'impact et de l'intensité des émotions
- Les moyens de gérer les émotions : l'acceptation et la verbalisation

Les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus

délicats

- La technique de l'absurde pour faire face à des clients de mauvaise foi
- La technique de l'exception
- L'appel à l'autorité

Les plus

- Formation pratique
- Adaptation aux problématiques des stagiaires

Méthodes

- 100% en présentiel
- Exposé
- Exercices de gestion du stress et des émotions
- Jeux de rôle

Méthode d'évaluation des acquis

- Exposé
- Exercices de gestion du stress et des émotions
- Jeux de rôle

Qualification des formateurs : Nos formateurs ont au minimum 3 ans d'expérience dans leur domaine.

www.bt-formation.fr