


Gérer les relations clients difficiles

 2 j (14 heures)

Ref : COGD



Public

Toute personne en lien avec les clients



Pré-requis

Aucun



Moyens pédagogiques

Formation présentielle - Questionnaire préalable de positionnement - Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif - Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire.



Modalités de suivi et d'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage, feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur, Attestation de fin de formation

Objectifs

- ⊙ Développer des attitudes adaptées aux situations
- ⊙ Renforcer son argumentaire, son impact
- ⊙ Gérer qualitativement les situations délicates, conflictuelles
- ⊙ Valoriser son service, ses prestations

Programme détaillé

Comprendre les enjeux d'une relation de qualité

- ▶ Cerner les enjeux d'une relation optimisée
- ▶ Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses interlocuteurs
- ▶ Identifier et comprendre les profils clients

- ▶ Véhiculer une image positive du service

Identifier les attentes des clients par typologie

- ▶ Typologie des clients
- ▶ Quelles sont leurs attentes et leurs exigences
- ▶ Les ressorts de leur satisfaction

Connaitre et comprendre les principes de la communication

- ▶ Les clefs de la communication efficace : écoute active – reformulation – empathie
- ▶ Son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- ▶ Schémas de communication

Attitudes qui font la différence

- ▶ Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- ▶ Décoder les structures de son langage et celles de ses interlocuteurs
- ▶ Identifier les structures de pensée et les modes de communication de chacun
- ▶ Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- ▶ Traiter l'information en adoptant un langage précis et en faisant préciser les messages reçus
- ▶ La clarification et la reformulation : restituer des informations en allant à l'essentiel en adaptant son message aux interlocuteurs
- ▶ Identifier les obstacles à la communication pour mieux les surmonter
- ▶ Eviter les erreurs, interprétations, les a priori...
- ▶ Identifier les mécanismes de manipulation et repérer les comportements pièges
- ▶ Cerner les éventuels freins d'un échange gagnant - gagnant
- ▶ Identifier les objections et préparer ses réponses
- ▶ Constaté sans juger, interpréter et agir en conséquence
- ▶ Expliquer les solutions, les valoriser
- ▶ Exposer son point de vue et le défendre sans entrer dans l'engrenage de la polémique
- ▶ Valoriser sa démarche et ses solutions
- ▶ Inspirer confiance, rassurer
- ▶ La voix : un instrument (ton, débit et articulation)

Gérer les situations difficiles/déliques

- ▶ Se donner des objectifs relationnels précis et les atteindre
- ▶ Découvrir l'efficacité de la flexibilité et l'adopter
- ▶ Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs
- ▶ Comprendre les motivations et critères de décisions de chaque profil client
- ▶ Accueillir positivement une réclamation et mettre à l'aise
- ▶ Organiser sa pensée et hiérarchiser ses arguments
- ▶ Utiliser les arguments de la partie adverse
- ▶ Convaincre en distinguant les faits, les bienfaits et les preuves

Gérer les relations clients difficiles

- ▶ Impliquer et faire participer à la résolution
- ▶ Gérer les objections
- ▶ Obtenir l'adhésion de l'interlocuteur pour une meilleure implication
- ▶ Savoir se comporter en situation conflictuelle
- ▶ Parade face aux comportements agressifs, défensifs, passifs et familiers
- ▶ Gérer son stress et celui de son interlocuteur
- ▶ Savoir quand et comment conclure