

## GESTION DES CLIENTS DIFFICILES



### ● Présentation de la formation

Comment gérer des clients difficiles ? Quelles sont les causes d'un conflit client ? La gestion des clients difficiles ou mécontents est toujours délicate, car gérer son stress, prendre du recul ou mettre en place une démarche positive demande un minimum de techniques.

Apprenez à oser les bonnes questions, adapter son attitude à celui de l'interlocuteur, savoir quelle/s stratégie/s sera la bonne pour limiter/désamorcer un conflit avec votre client.

### ● Objectifs de la formation

- Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit.
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit.
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles.

#### INFO' PRATIQUES



#### PRÉREQUIS ET PUBLIC CONCERNÉ

**L'ensemble de votre personnel**  
Aucun prérequis n'est demandé



#### DURÉE

**2 jours, soit 14 heures**



#### LIEU ET DATE

**Dans vos locaux**  
Dates sur demande



#### DÉLAIS D'ACCÈS

**Prise en charge sous 24 h**  
Accès à la formation soumis à un délai de 15 jours



#### MODALITÉS

**Disponible sous format présentiel**  
**Disponible en format distanciel.**  
**Disponible en format mixte.**



#### TARIF

**Sur demande**  
Intra-entreprise : à partir de 800 € / Groupe  
**Devis sous 24 h**



#### LES PLUS DE LA FORMATION

**Intervention dans toute la France Métropolitaine.**

**Formation établie en fonction des spécificités de vos métiers.**

**Modulable en fonction de vos demandes.**

**Partenaire de votre région, favoriser le local (RSE).**

**Un livret stagiaire pour chacun de vos collaborateurs.**

### ● Ressources pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques.
- Echanges sur les bonnes pratiques.
- Etude de cas. Exercices pratiques.
- Support de cours. Evaluations.
- Tableau interactif, ordinateur, rétroprojecteur.
- Power point, médias d'interprétation.

### ● Modalités d'évaluation

- Cas concrets et entretien avec le formateur.
- Questionnaires de positionnement/ intermédiaire/ fin de formation.

### ● Validation de la formation

- Attestation de fin de formation



#### RENOUVELLEMENT

Nous préconisons une mise à jour de votre formation Chaudière **tous les 3 ans.**



## **Comprendre le principe d'un conflit client et son fonctionnement :**

Qu'est-ce que l'approche systémique de la communication ?

Comprendre la notion de conflit dans son ensemble :

- Identifier les différents types de conflit.
- 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.

## **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.

## **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'argument 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.

- Les différentes étapes de la négociation
- Les éléments de la négociation : identifier le niveau des problèmes et les hiérarchiser
- Savoir mettre en place une démarche d'action et de résolution de conflit

## **Gérer son stress et maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit avec un client mécontent :**

Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions.

Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement.

Savoir apaiser les tensions, favoriser les échanges, faire preuve d'empathie et d'assertivité.

Faire face aux critiques avec méthode.

Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter.

## ● Accessibilité

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.

## ● Références réglementaires

Code du travail Art.L4121-1 et L4121-2.

## ● COVID-19

Pour la sécurité de tous, nous suivons scrupuleusement le protocole mis en place par le ministère du travail, ainsi que le guide des pratiques sanitaires du secteur de la formation professionnelle dans le contexte de pandémie du COVID-19. Nous vous fournissons donc un process spécifique, et vous garantissons une sécurité optimale de vos stagiaires durant la formation.

## NOUS CONTACTER



**03.20.910.306**



***formation@acxconseil.fr***



***acxconseil.fr***



**Organisme de formation certifié QUALIOPI et OPQF, référencé par la DREETS, l'INRS et la CARSAT.**