

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

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