

● Nature de l'action

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

● Personnel concerné

Toute personne en relation avec de la clientèle.

● Pré-requis

Aucun.

● Objectifs pédagogiques

Être capable de :

- Comprendre pourquoi un client devient difficile et appréhender ses motivations,
- Identifier les différents types de clients difficiles,
- Désamorcer l'agressivité pour créer une relation constructive,
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles.

● Mode d'évaluation

Une évaluation qualitative de la formation est demandée aux stagiaires en fin de stage.

● Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et exercices interactifs.
- Alternance de contenus théoriques et échanges, exercices participatifs ou de groupe.

Documentation : un support de cours est remis aux stagiaires.

● Sanction de la formation

- Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.
- Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis.

● Durée

3 jours, soit 21 heures.

PROGRAMME

LES PRINCIPES DE GESTION DE LA RECLAMATION 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
- 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 GERER 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 »
- La technique du « transfert »
- Savoir dire non
- La technique du disque rayé.

L'IMPACT EMOTIONNEL DANS UNE SITUATION DELICATE

- 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 COMPLEMENTAIRES POUR FAIRE FACE AUX CAS LES PLUS DELICATS

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

SAVOIR CREER UNE RELATION DURABLE

- Faire de la « tuile un toit » : changer sa vision d'une situation difficile et en faire une opportunité
- Utiliser la force d'un langage fort et positif
- Conclure un entretien difficile et mettre en place les conditions d'une relation durable.