



VDHConsult

Gestion des clients difficiles

Public

Vendeurs, commerciaux, assistants commerciaux, managers, commerçants, dirigeants en contact direct ou indirect avec les clients.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

- Identifier les éléments d'un conflit
- Comprendre les conflits
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit
- Comprendre et gérer les clients difficiles

Programme

1. Comprendre le conflit
 - a. L'approche systémique de la communication
 - b. La notion de conflit
2. Les stratégies de gestion des clients difficiles
 - a. Les 3 types de stratégie : l'évitement, le désamorçage, l'affrontement
 - b. Procédure pour la gestion des conflits
3. Gérer son stress et maîtriser ses émotions
 - a. Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
 - b. Les gestes et attitudes à éviter
 - c. Savoir apaiser les tensions et favoriser les échanges
 - d. Faire preuve d'empathie et d'assertivité
 - e. Faire face aux critiques
 - f. Identifier les différents profils clients
4. Traiter les demandes délicates en face à face
 - a. Les différentes phases du conflit oral
 - b. L'acronyme C.A.L.M.E.R. au service de la relation conflictuelle
 - c. Développer son attitude d'écoute (l'écoute flottante)
 - d. Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles pour conduire un entretien)
 - e. Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
 - f. Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse)
 - g. Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation)
 - h. Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients
5. La démarche de négociation
 - a. Les éléments de la négociation : identifier le niveau de problèmes et les hiérarchiser
 - b. Les différentes étapes de la négociation



VDHConsult

- c. Une démarche d'action
6. La prise de congé

Pédagogie

- Auto-évaluation personnelle en début de formation
- Formation avec support visuel
- Méthodes opérationnelles
- Partage, échange entre participants
- Simulation et mise en situations commentées
- Construction de démarches personnalisées
- Auto-Evaluation de fin de formation et plan d'action personnel

2 jours en présentiel

610 € HT