

4.3.11 - GÉRER UNE RELATION CLIENT DIFFICILE APAISER LES TENSIONS : MAÎTRISER LA GESTION DES CLIENTS DIFFICILES (1 JOUR)

Durée : 7h

Objectif général

Identifier les enjeux des relations avec des "clients difficiles", d'utiliser des techniques de communication préventive et de résolution de problèmes, et savoir gérer l'impact des émotions.

Objectif pédagogique

- Identifier les enjeux de la relation client difficile.
- Gérer l'impact des émotions.
- Appliquer des techniques de communication préventive.
- Maîtriser les techniques d'écoute active et d'empathie.
- Adapter sa communication aux situations difficiles.
- Mettre en œuvre des stratégies de résolution de problèmes.

Prérequis

- Aucun

Les + de votre CMA FORMATION :

Nos experts formations vous accompagnent dans :

- La définition de vos besoins,
- L'établissement de votre parcours formation,
- L'étude des modalités de prise en charge.

Nos formations sont adaptées aux particularités des TPE & PME :

- Accessibles quel que soit votre niveau,
- Directement opérationnelles en entreprise.

Public : Salariés des 54 branches professionnelles et l'interprofession relevant du champ de l'OPCO EP, Chefs d'entreprise, artisan et leur conjoint, l'ensemble des salariés, créateurs d'entreprises et demandeurs d'emploi.

Plages horaires : De 8h à 12h30 et de 13h à 17h30

Formateur.trice : Expert(e) du domaine, formateur (trice) numérique à la CMA PACA

Effectif : 5 à 12 personnes

Suivi et évaluation :

- Acquis mesurés en entrée et en fin de formation.
- Attestation de formation.

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Atelier participatif en petit groupe.
- Apports théoriques interactifs.
- Exercices pratiques et jeux de rôle.
- Études de cas et exemples concrets
- Brainstorming et discussions de groupe
- Utilisation de supports visuels (PowerPoint, vidéos).
- Utilisation de WOOLAP régulière comme Ice Breaker, respiration ou évaluation formative.
- Feedback individualisé et collectif.

Modilité d'inscription :

Pour les chefs d'entreprise, artisan, salarié, hors opco ep, toute l'année, jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation, après entretien préalable et signature d'une convention de formation simplifiée. Pour les salariés de l'OPCO EP inscription via la plateforme de l'OPCO EP, consulter nos conseillers !

Séquence 1 :

Comprendre et anticiper

Matin

Bienvenue et mise en route

- Accueillir les participants et créer une atmosphère conviviale et propice à l'apprentissage.
- Présentation du formateur et des stagiaires.
- Présenter le programme de la formation, ses objectifs et son déroulement.
- Instaurer une dynamique de groupe positive et encourager l'interaction entre les participants
- ICE BREAKER : activité courte et ludique pour favoriser la détente et l'échange (ex : "deux vérités, un mensonge", "le plus grand point commun").
- Identifier les attentes et les besoins individuels des participants.
- Présenter les modalités pratiques de la formation (horaires, lieux, supports, etc.).
- Évaluation des acquis.
- Introduction à la relation client difficile.
- Les enjeux de la satisfaction des clients.
- Les causes fréquentes de l'insatisfaction client (produit, service, communication, etc.).
- Les différents types de clients difficiles (agressif, mécontent, indécis, etc.).
- Exercice : Retour d'expérience sur les situations vécues par les stagiaires de relations clients difficiles et identification des solutions.
- L'impact des émotions.
- Comprendre le rôle des émotions (client et vendeur) dans la communication.
- Reconnaître les signes de l'insatisfaction et de la colère.
- L'importance de la maîtrise de soi et de l'intelligence émotionnelle.
- Exercice : Jeux de rôle sur la reconnaissance et la gestion des émotions dans différentes situations.
- La communication préventive.
- Etablir une communication claire, précise et transparente.
- Mettre en place des procédures de gestion des réclamations.
- L'importance du feedback client.
- Exercice : Analyse de cas concrets de communication préventive et proposition d'améliorations.

Séquence 2 :

Gérer et résoudre

Après-midi

- Techniques d'écoute active et d'empathie.
- Les principes de l'écoute active (attention, reformulation, questionnement).
- Développer l'empathie pour comprendre le point de vue du client.
- Désamorcer les tensions par une communication assertive.
- Exercice : Jeux de rôle sur l'application des techniques d'écoute active et d'empathie.
- Adapter sa communication.
- Adapter son langage verbal et non verbal à la situation et au client.
- Utiliser des techniques de communication positive et constructive.
- Gérer les objections et les critiques de manière professionnelle.
- Exercice : Mise en situation sur l'adaptation de la communication à différents types de clients difficiles.
- Résolution de problèmes et suivi.
- Identifier les solutions possibles et négocier un accord satisfaisant.
- Mettre en place un suivi pour s'assurer de la satisfaction du client.
- Apprendre de chaque expérience pour améliorer sa gestion des situations difficiles.
- Exercice : Étude de cas sur la résolution de problèmes et la mise en place d'un suivi client.
- Bilan de la formation et évaluation.
- Révision des points clés de la formation.
- Questions/réponses.

Partout présents

LA CHAMBRE
DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE
formationcontinue04@cmar-paca.fr

HAUTES-ALPES
formationcontinue05@cmar-paca.fr

ALPES-MARITIMES
formationcontinue06@cmar-paca.fr

BOUCHES-DU-RHÔNE
formationcontinue13@cmar-paca.fr

VAR
formationcontinue83@cmar-paca.fr

VAUCLUSE
formationcontinue84@cmar-paca.fr

**CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

Direction Régionale Formation - 5 boulevard Pèbre, 13008 Marseille
N° SIRET : 130.020.878.00240
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.13.15755.13 auprès du
préfet de région PACA

Notre centre de contact :

04 84 31 00 00 - contact@cmar-paca.fr



Pour plus d'informations

Rdv sur cmar-paca.fr/catalogues-des-formations