

Désamorcer les conflits dans la relation client

Mise à jour : le 02 / 02 / 2023



14H



Tout public



Aucun prérequis



INTER ENTREPRISE : 600€/J
INTRA ENTREPRISE : 1400€/J



INTER ENTREPRISE : 500€/J
INTRA ENTREPRISE : 1200€/J

Attestation de formation

Objectifs de formation

- Optimiser la relation avec le client lors des réclamations
- Communiquer de manière positive pour établir un climat de confiance
- Négocier des accords et préserver la relation avec le client
- Identifier et gérer les situations difficiles
- Donner une image positive de l'établissement, et fidéliser le client

Thèmes abordés

La **communication efficace**

- Rappel des principes de base de communication
- L'écoute active, l'art de poser les questions, la reformulation
- Le langage positif

Les **attitudes** à adopter face au client

- Rester attentif et courtois
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Le bon comportement dans une situation difficile
- La prise de recul

L'**argumentation**

- Construction d'une argumentation efficace et convaincante
- L'explication utilisant un discours positif et non technique
- Savoir dire non et rendre le refus acceptable
- Gestion des émotions et du stress
- Stratégie à adopter lors d'un conflit avec le client
- Préparation psychologique à l'écoute du client

Phase de **négociation**

- L'analyse de la stratégie du client et la compréhension de son cadre de référence
- Techniques pour « calmer le jeu » et rétablir un climat de confiance avec le client
- Techniques pour ramener le client dans un état d'esprit positif
- Négocier un accord et conclure l'entretien



Travaux accompagnés

Tests :

« *L'affirmation de soi* »

Grille d'analyse du F.O.S

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques ludiques et interactives
Jeux de rôle et études de cas issus du vécu des participants.
Travail en atelier et/ou individuel
Individualisation adaptée à la fonction du / des
stagiaire(s)

Méthodes d'évaluation

Test de positionnement en début de formation (Quizz ou QCM)
Évaluations formatives en cours de formation (Quizz, QCM ...)
Mise en situation en fin de formation

