

Désamorcer un conflit client : comprendre/résoudre le processus

A travers cette formation allons te donner les outils nécessaires pour faire face aux conflits avec les clients de manière efficace. Notre objectif principal est de t'aider à développer tes compétences pour gérer les situations délicates et transformer les insatisfactions en expériences positives. Au cours de cette formation, tu apprendras à identifier les signes précurseurs d'un conflit et à comprendre comment il se forme. Tu découvriras également des techniques pour anticiper et gérer l'insatisfaction des clients. Nous te guiderons dans l'élaboration d'une stratégie de résolution de conflit adaptée à chaque situation. En plus de cela, nous te montrerons comment adapter ton comportement lors d'un conflit, afin de t'affirmer sereinement tout en gérant les clients difficiles. Tu verras comment transformer un incident en opportunité, en prenant des actions positives qui renforcent la fidélisation des clients. Prêt(e) à acquérir de nouvelles compétences et à relever les défis liés aux conflits clients ?



Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions
Visio et/ou présentiel



Public visé

Techniciens, ingénieurs, magasiniers, assistants commerciaux, toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte commercial



Modalités d'accès & accessibilité

Délai d'accès : inscription minimum 48 h avant la date de formation inter-entreprise

Accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap (voir page 11)



Niveau requis

Aucun



Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche



Objectifs

- Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Anticiper et gérer une insatisfaction
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre pour s'affirmer sereinement et gérer les clients difficiles
- Transformer un incident en actions positives et renforcer la fidélisation



Programme

Introduction

- La relation, une affaire de perception
- « Ce qui est bon pour moi ne l'est pas forcément pour les autres »

Comprendre le principe d'un conflit client et son fonctionnement

- Compréhension de ce qu'est un conflit
- Rappel sur la communication

Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles

- Analyser un conflit avec un client
- Découverte des 4 attitudes face au conflit
- Les positions de vie et le triangle dramatique

Gérer son stress et maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit avec un client mécontent

- Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter
- L'écoute active : une attitude relationnelle positive
- Faits, opinions, sentiments
- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement

Traiter les demandes délicates en face à face pour gérer au mieux une situation conflictuelle

- La méthode DESC
- Ressenti et affirmation de soi
- Les caractéristiques et attitudes typiques des clients agressifs ou manipulateurs

S'affirmer sereinement & rétablir la confiance

- Utiliser la technique de l'Édredon et la CNV face aux attaques
- Adapter son langage non verbal
- Savoir formuler un refus
- L'authenticité



- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 8 participants

- L'empathie

Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et entraînement intensif à la gestion des situations difficiles
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant

