

Gestion des clients difficiles

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CAMPUS DU LAC
Céline MEYNARD
05.56.79.52.00
formation.courte@campusdulac.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller
en insertion professionnelle
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Tout collaborateur en contact avec les clients

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

Nature de l'action : Acquisition de compétences - 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

Contenu et modalités d'organisation

Tour de table et définition des objectifs et problématiques de chaque participant LES PRINCIPES DE GESTION DE LA RECLAMATION CLIENT. Savoir accueillir l'insatisfaction. L'écoute active. Le questionnement et la reformulation. LES BASES DE LA COMMUNICATION EN SITUATION DE TENSION. Comprendre les motifs d'insatisfaction. Rechercher les motivations du client. Trouver la véritable demande du client. LES BONS OUTILS POUR FAIRE FACE AUX OBJECTIONS. Quelle attitude adopter ? Comprendre l'origine des tensions et désamorcer l'agressivité verbale Les expressions à privilégier, les expressions à éviter. Comment conserver la relation client ? LES TECHNIQUES DE BASE POUR GERER L'INSATISFACTION CLIENT. Prendre du recul face à une remarque déstabilisante. Savoir rester neutre. Identifier les différents types d'émotions. Gérer ses émotions pour adopter une attitude professionnelle. L'IMPACT EMOTIONNEL DANS UNE SITUATION DELICATE. La méthode pour traiter les objections. Comment fixer les limites en évitant de se mettre directement en opposition. Savoir dire " Non " sans perdre le client. SAVOIR CREER UNE RELATION DURABLE. Obtenir un accord "gagnant-gagnant ". Rassurer le client. Fidéliser le client. Evaluation des acquisitions : Quizz de connaissances.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)



> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00216989	du 04/01/2021 au 31/12/2024	Libourne (33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	
00216988	du 04/01/2021 au 31/12/2024	Bordeaux (33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	
00559331	du 22/01/2025 au 31/12/2028	Libourne (33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	