

RELATION CLIENT

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES



Voie d'accès

Formation continue

Éligible au CPF

Oui

Non

PUBLIC

- Toute personne amenée à exercer du commerce en entreprise
- Tout collaborateur en contact avec les clients
- Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscriptions possibles toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

OBJECTIFS

- 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

DURÉE

- 14 heures, 2 jours

TARIFS

- Tarif inter : 800€ net de taxe/ par personne
- Tarif intra : Nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Méthodes transmissives et interrogatives, ludopédagogie :

- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques, échange d'expériences.
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants, jeux de rôle. Nombreuses illustrations, supports de cours.
- Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.cci.vf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieu de formation

Site de Poitiers
CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

PROGRAMME & CONTENU

I. Introduction

- Présentation des objectifs
- Recueil des attentes des participants

II. Les principes de Gestion de la réclamation client

- Savoir accueillir l'insatisfaction
- L'écoute active
- Le questionnement et la reformulation

III. 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

III. 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 ?

IV. Les techniques de base pour gérer 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

V. L'impact émotionnel dans une situation délicate

- 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

VI. Savoir créer une relation durable

- Obtenir un accord "gagnant-gagnant"
- Rassurer le client
- Fidéliser le client

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Attestation de formation



**CAMPUS 120 Poitiers,
CCI de la Vienne & Campus 120
Z.I.République – 120 rue du Porteau
86000 – POITIERS**



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration