

# GESTION PROFESSIONNELLE DE LA CLIENTÈLE DÉLICATE

## MAÎTRISER L'ART DE GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

-  **14 heures (2 jours)**
-  **A distance**
-  **Délai d'accès : 15 jours**
-  **1.350€ net /Apprenant**
-  **Formation accessible sur demande**
-  **Entre 4 et 12 apprenants par session**

## PROGRAMME

Au travers de cette formation 100% en classe virtuelle assurée par un formateur expert, vous découvrirez un dispositif pédagogique pragmatique et opérationnel.

Cette formation s'oriente autour de 2 principes fondamentaux :

- La prise de conscience de sa co-responsabilité dans l'apparition d'une difficulté relationnelle difficile.
- L'affirmation de soi comme outil permettant de trouver des solutions aux situations relationnelles les plus difficiles.

Après la présentation de quelques définitions, il est développé des éléments de connaissance de soi. Des méthodes et des outils sont présentés afin de vous aider, professionnellement, mais aussi personnellement, à gérer de manière efficace la disparité des situations conflictuelles.

Pour réussir ensemble, votre implication et votre participation tout au long de cette session sont essentielles.

Cette formation est 100% réalisée en classe virtuelle et animée par un formateur expert.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

-  **Savoir mieux gérer un conflit**
-  **Structurer une relation difficile pour gagner en efficacité**
-  **Maîtriser les conflits au téléphone**

### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

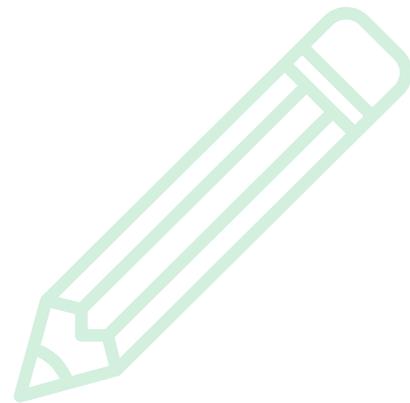
#### Pour qui ?

- Commerciaux expérimentés
- Toute personne en relation avec la clientèle et souhaitant apprendre à gérer les clients difficiles et pouvoir prendre de la hauteur face à ses situations

#### Pré-requis

- Toute personne déjà formée aux techniques de vente ou expérimentés qui souhaitent accélérer l'acquisition des bons réflexes dans la gestion des clients difficiles

## CONTENU DE LA FORMATION



- **Se positionner en modérateur dans la gestion du conflit**
- **Adopter le bon comportement**
  - Les messages non verbaux
  - Maîtriser ses émotions et gagner en sérénité
  - S'affirmer sans agressivité pour ne pas (plus) subir
  - Se calmer pour éviter le stress et les réactions corporelles
- **Désamorcer et gérer une situation conflictuelle**
  - Déjouer les pièges et les effets manipulateurs
  - Anticiper les objections
- **Trouver les mots justes et les attitudes adaptées**
  - Rester maître du jeu face aux objections
  - Quels arguments pour convaincre ?
  - S'adapter au cadre de référence de son interlocuteur
  - Préparer une conversation à priori difficile
  - Terminer un entretien de manière positive
- **Le conflit au téléphone**
  - Interviewer son interlocuteur pour préparer son argumentation
  - Ecouter et reformuler
  - Conclure un accord avec engagement de l'interlocuteur

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Christine Simon est la responsable pédagogique et la référente handicap de la structure. Elle dispose de plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la formation professionnelle continue et forme dans différents domaines, dont la relation client. Cheffe d'orchestre de l'organisme, elle s'assure de la bonne mise en œuvre de chacune des formations proposées à ses clients.

Les formatrices et formateurs de l'organisme sont des professionnels du domaine sur lequel ils interviennent (des professionnels au service des professionnels). Sur cette formation, ils sont experts dans le domaine commercial et la relation client.

## SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- ✓ Questions orales ou écrites (QCM)
- ✓ Feuilles de présence
- ✓ Formulaires d'évaluation de la formation
- ✓ Evaluation de fin de formation
- ✓ Mises en situation
- ✓ Certificat de réalisation de l'action de formation

## RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- 📁 Exposés théoriques
- 📁 Etude de cas concrets
- 📁 Quiz
- 📁 Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- 📁 Supports de formation

## MODALITÉ DE CERTIFICATIONS

Résultats attendus à l'issue de la formation

- ▶ **Délivrance d'une attestation**

## ACCESSIBILITÉ

Formation aménageable sur demande à un public en situation de handicap.  
Pour toutes demandes, merci de nous adresser un mail à [hello@lespratiques.fr](mailto:hello@lespratiques.fr).

## Besoin d'adapter cette formation à vos besoins ?

N'hésitez pas à nous contacter afin d'obtenir un devis sur mesure !