

Formation

Gestion des situations clients difficiles

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Collaborateurs en contact direct avec la clientèle : relation client, SAV, front office, accueil, vente, conseil. Managers ou superviseurs amenés à gérer des réclamations ou à accompagner leurs équipes. Toute personne souhaitant développer ses compétences en gestion des situations difficiles

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Identifier les sources de tension avec un client

Types de comportements difficiles : agressif, passif, manipulateur, insatisfait chronique Distinguer problème factuel, émotionnel ou relationnel Déceler les signaux faibles avant l'escalade

2. Adapter sa communication face à un client en difficulté

Techniques d'écoute active et de reformulation Apporter une reconnaissance sans se justifier Dépersonnaliser l'agression, rester maître du cadre

3. Gérer ses propres réactions émotionnelles

Prendre du recul sans fuir la situation Contrôler le stress, la voix, la gestuelle Se protéger sans se déconnecter de la relation

4. Réagir avec assertivité face aux comportements difficiles

Savoir dire non avec tact Poser des limites tout en préservant la relation Utiliser les techniques de communication non violente (CNV)

5. Trouver une issue professionnelle et constructive

Clarifier les solutions possibles et cadrer les engagements Clôturer l'échange de manière positive Capitaliser sur une situation difficile pour renforcer la relation

6. Consolider sa posture et prévenir les récurrences

Travailler sur sa posture relationnelle en continu Partager les bonnes pratiques en équipe Gérer les cas

Objectifs

- Identifier les différentes typologies de clients difficiles
- Comprendre les causes des tensions et des insatisfactions
- Adopter une communication adaptée pour apaiser les échanges
- Gérer leurs propres émotions en situation tendue
- Trouver une issue professionnelle et respectueuse à chaque situation délicate

Modalités pédagogiques

- Mises en situation réalistes et feedbacks personnalisés
- Apports pratiques : trames de réponse, techniques de recentrage, outils de régulation émotionnelle
- Études de cas concrets et typologies de comportements clients
- Travaux en sous-groupes, jeux de rôle, plan d'action individuel

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.