

Objectifs

Intégrer les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent
Utiliser les 4 qualités relationnelles pour atténuer les tensions
Formuler des réponses aux remarques et objections des clients
Intervenir face à une diversité de cas de clients mécontents
Exprimer et gérer vos émotions en situation de tension.

Pas de pré-requis pour cette formation

Public

Commerciaux, assistants commerciaux, chargés de clientèle, techniciens SAV.

Axes de travail

1. Les bases de la communication en situation de tension

Les attitudes d'écoute active
La reformulation
Le schéma de la communication
La verbalisation des émotions
La pratique de l'empathie

2. Les outils pour faire face aux objections

L'utilisation d'un langage adapté
Le questionnement
La méthode de l'accusé-réception

3. Les techniques pour gérer l'insatisfaction client


La technique de la pacification
La technique de l'isolement
La trame de traitement d'une réclamation
Le malentendu
La technique de « parole contre parole »
La technique du « transfert »
Savoir dire « non »
La technique du disque rayé

4. L'impact émotionnel dans une situation délicate

La fonction utile des émotions
La prise en compte de l'impact et de l'intensité des émotions
Les moyens de gérer les émotions : l'acceptation, la verbalisation

5. Les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats

La technique de l'absurde pour faire face à des clients de mauvaise foi
La technique de l'exception
La requête alpha
L'appel à l'autorité



Gérer les clients difficiles

devop

Animation

Plus de 80% de mises en pratique

Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement

Conseils personnalisés

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/gerer-les-clients-difficiles.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)