

Objectifs

Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients
Acquérir les techniques de résolution de conflits
Négocier des accords profitables et préserver la relation client

Public

Tout collaborateur engagé dans la relation client

Pas de pré-requis

Axes de travail

1. Analyser la situation de conflit

Identifier les différentes typologies de conflits
Comprendre l'origine du conflit
Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise

2. Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Évaluer son niveau de proactivité
Repérer et analyser les situations difficiles vécues
Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients
S'appuyer sur ses ressources personnelles
Maîtriser ses émotions
Identifier les différentes typologies de clients difficiles
Anticiper les réclamations du client

3. Adapter sa stratégie pour trouver une solution gagnant-gagnant

Être disponible pour pratiquer l'écoute active
Utiliser le questionnement ciblé pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins
Connaître les techniques pour « calmer le jeu » et rétablir un climat de confiance avec le client
Ramener le client dans un état d'esprit positif
Rechercher un objectif commun
Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
Négocier un accord gagnant-gagnant

4. Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente
S'affirmer pour négocier un compromis
Prendre du recul
Identifier les sources de stress et trouver des parades
Mettre un terme à un conflit et renforcer la relation
Résumer et reformuler
Poser les bases de la relation avec le client
Anticiper et préparer les futurs contacts clients

Animation

Plus de 80% de mises en application
Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences,

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/gerer-les-conflits-dans-la-relation-client.html>

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

Gérer les conflits dans la relation client



Mises en situation à partir des cas proposés par les participants

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/gerer-les-conflits-dans-la-relation-client.html>
Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)