



FORMATION GESTION DES CLIENTS DIFFICILES DANS SA ^{GCDI} RELATION COMMERCIALE

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Avoir les bonnes réactions face aux clients difficiles et aux situations conflictuelles, apaiser les tensions.



Public Visé

Toute personne en situation de communication, de négociation...pouvant avoir à gérer des situations difficiles, voire des conflits.



Pré Requis

Aucun.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

- Positionner le professionnel face aux clients difficiles et à sa mission « relation client »
- Développer ses techniques de communication pour prévenir les tensions
- Analyser la naissance d'une situation de tension : signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Déterminer la nature du conflit et ses causes véritables
- Gérer le conflit avec l'outil « EPCPA » Ecouter, Partager, Clarifier, Proposer, Amorcer

Parcours pédagogique

Se positionner face aux clients difficiles et à sa mission « relation client »

- Objectifs du professionnel face à la relation client Image de l'entreprise à véhiculer
- Contraintes, leviers

Evaluer ses propres réactions dans la relation

- Mieux se connaître, comprendre ses réactions
- Identifier les comportements inefficaces et leurs conséquences : manipulation, passivité, agressivité...
- Evaluer son niveau d'assertivité
- Identifier ses axes de progrès dans la relation à l'autre

Exercice : Partage d'expérience sur des situations vécues par les participants – Réflexion

Se préparer à l'entretien

- Connaître les différents profils de clients rencontrés et des situations vécues
- Savoir prendre du recul face aux enjeux
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, opinions divergentes
- Pratiquer l'écoute active, anticiper les réclamations et objections Préparer l'annonce de mauvaises nouvelles

Exercice : mise en situation – pratique de l'écoute active

Développer ses techniques de communication pour prévenir les tensions

- La qualité de l'écoute
- La communication positive
- La résolution de problème
- L'empathie
- Bien présenter un refus

Exercice : Jeu de rôle – Dire non sans agresser

Identifier et anticiper un conflit

- Catégoriser les différents types de conflits
- Les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Les signaux physiques, verbaux et comportementaux
- Quelles sont les causes d'un conflit ?
- Organisationnelles, interpersonnelles...

Version : GCDI-20260617

● ASFO Grand Sud

Siret : 834 204 273 00017
N° déclaration activité : 76310897031

● ASFO Grand Sud GP

Siret : 508 047 529 00039
N° déclaration activité : 73810082681

● CEFIRC

Siret : 433 785 946 00032
N° déclaration activité : 72640201664

● ASFO Grand Sud Pays Catalan

Siret : 939 696 886 00018
N° déclaration activité : 76660309966



Résoudre le conflit et s'affirmer sereinement dans la relation commerciale

- Différencier négociable et non négociable
- Nuancer le jugement et le ressenti
- Prendre du recul, maîtriser son émotion
- Traiter les objections
- Demander sans créer de tension
- Recadrer en souplesse le contradicteur systématique, le colérique, le conflictuel chronique, le provocateur...
- Exercice : jeu de rôle sur l'art de critiquer, recadrer, demander

Elaboration du Plan d'Action Personnalisé : objectifs et axes de progrès

Qualification Intervenant-e-s

Consultant – Formateur expert en Performance Commerciale

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observation

Modalités d'accessibilité handicap

Accès PMR



Durée

14.00 Heures

2 Jours

Effectif

De 1 à 12 Personnes