

Apprendre à gérer le mécontentement client

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Tout collaborateur de l'entreprise en relation avec les clients

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Aborder les situations conflictuelles avec la volonté d'en sortir
- > Maîtriser ses émotions pour privilégier l'approche rationnelle
- > Utiliser les techniques de négociation pour rétablir la situation

❖ THEMES ABORDES

- > Mesurer l'impact conflictuel dans une relation clients :
 - Entre conquête et fidélisation, mesurer l'enjeu de la relation client
 - Mesurer les risques et les conséquences d'une situation conflictuelle
 - Rechercher systématiquement les solutions gagnant-gagnant
- > Mieux se connaître pour garder raison et comprendre le client :
 - Mieux se connaître pour maîtriser ses émotions et garder raison
 - Structurer l'entretien commercial pour garder la maîtrise
 - Ecouter la personne pour comprendre le problème
- > Développer son assertivité pour rester gagnant-gagnant :
 - Développer son assertivité pour arriver à un respect mutuel
 - Identifier et maîtriser ses propres comportements non-assertifs
 - S'adapter à l'interlocuteur pour aboutir à une situation coopérative
- > Négocier pour sortir du conflit et trouver un accord équitable :
 - Reformuler la situation et vérifier la volonté de trouver un accord
 - Proposer une solution en se gardant la possibilité de négocier
 - Formaliser l'accord pour être quittés et rétablir la relation à long terme