

Gestion des clients difficiles

Thème : gestion relation client
Formacode : 34076



Objectifs

A la fin de la formation, le stagiaire:

- Saura repérer les causes principales de l'insatisfaction client,
- Aura appris à écouter le client énervé pour identifier les causes de son insatisfaction
- Saura gérer son stress et sa posture
- Saura mener une négociation une solution gagnant-gagnant

Programme

LES CAUSES "OBJECTIVES" DES INSATISFACTIONS CLIENT :

- Confort
- Propreté
- Service
- Qualité organoleptique
- Prix/coûts
- Facteurs culturels

ELEMENTS GENERATEURS D' EMOTIONS NEGATIVES

- Non respect des standards ou prestations annoncés
- Inadéquation entre attente et réalité
- Les causes externes d'énervement
- Les réponses inadéquates
- Le manque (perçu) de considération

LA GESTION DES CLIENTS ÉNERVÉS

- Identifier la cause réelle de la réclamation
- écoute active
- sondages
- reformulation
- empathie
- Maîtrise du stress face à l'altercation
- contrôler ses émotions
- contrôler son body language
- contrôler ses expressions et sa respiration
- réagir à la violence verbale et physique
- Désamorçage de la réclamation
- prise en compte de l'insatisfaction
- clarification de la situation
- recherche de solutions
- trouver une solution gagnant-gagnant
- éviter de perdre ou faire perdre la face
- conclure et remercier

MISE EN APPLICATION

- Jeux de rôle immersif
- Simulation de situation difficiles
- Improvisation "théâtrale"



Public

salariés d'entreprises CHR

Pré-Requis

Aucun

Conditions d'accès

En Distanciel et Mixte : Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une connexion internet stable

Modalités de Formation

Présentiel

Durée

7 heures

Effectif par Session

En Intra : 4 à 12 stagiaires

En Inter: 2 à 12 stagiaires

Lieux de Formation

Ile de France, Nord Ouest

Financement

Financement Opco possible.
Contactez nous pour en savoir plus!

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous avez une particularité à déclarer, contactez notre référent Handicap au 06.98.18.13.12

Validation

Attestation nominative de formation

Documentation

Livret stagiaire, Documents en ligne

Formateurs

Formateurs experts



Gestion des clients difficiles

Thème : gestion relation client
Formacode : 34076



Méthodes et Moyens Pédagogiques

Nos formateurs proposent un apport théorique et technique par l'interaction permanente entre les participants et le formateur et par la mise en situation des participants

Documentation / Supports pédagogiques:

Documents et supports de formation, Extraits règlementaires, Exposés théoriques, Etude de cas concrets, Mise en situation

Nature des travaux demandés aux participants:

Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés:

Présentiel :

Salle de formation et Plateau Technique entièrement équipés de machines et matériels professionnels, Ordinateur, 1 vidéoprojecteur, 1paperboard, 1 tableau, Accès Wifi
Dû au Protocole Covid 19, les stagiaires sont priés de s'équiper de leur bloc note et stylo

Distanciel :

Ordinateur (avec webcam) et une connexion internet

Modalités d'évaluation des Connaissances

Le stagiaire est évalué tout au long du stage, par des jeux de rôle, des mise en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation digitalisée via Klaxoon en fin de stage sous forme d'aventure. Chaque étape de l'aventure correspond à une thématique de la formation et est réalisée sous forme de challenge.

Modalités d'évaluation de l'appréciation des Participants

Chaque stagiaire remplit une évaluation de fin de formation, visant à évaluer son appréciation au regard de la formation, du formateur, du lieu. **Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit, récupéré à la fin de la formation.**

Modalités de Formation

L'inscription se fait sur dossier, elles sont clôturées 7 jours avant le démarrage de la formation. Nous restons à votre disposition pour étudier tout ajout de dernière minute.