

PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les relations difficiles avec ses clients

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Commerciaux et assistants commerciaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Gérer les situations relationnelles délicates dans une relation commerciale.
 - Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit.
 - S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit.
-

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination des commerciaux et assistants commerciaux.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Comprendre les causes d'une insatisfaction client

- Analyser les principales sources d'insatisfaction et les facteurs déclencheurs d'un conflit.
- Identifier les écarts entre les attentes du client et la réalité de la situation.
- Repérer les premiers signaux d'insatisfaction verbaux et non verbaux.

03 - Identifier les profils de clients difficiles

- Reconnaître les profils agressifs, passifs, manipulateurs ou indécis.
- Comprendre l'influence de son propre mode de communication dans la relation client.
- Adapter sa réponse selon le type de conflit et le comportement observé.

04 - Utiliser une communication apaisante

- Mobiliser l'écoute active, la reformulation et l'empathie.
- Structurer sa réponse avec méthode : reconnaître le problème, reformuler, proposer une solution et rassurer.
- Gérer ses émotions et son stress pendant l'échange.

05 - Transformer une situation difficile en opportunité

- Préserver la qualité de la relation client malgré la tension.
- Transformer une expérience désagréable en expérience mémorable.
- Construire un plan d'action individuel à partir des situations rencontrées.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluations

- Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.