

# GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

Commerce - Vente



## OBJECTIFS

- Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter
- Accroître la fidélisation client pour une bonne gestion des situations difficiles



## PROGRAMME

### Accueillir un client mécontent

- Savoir se présenter.
- L'écoute - reformulation.
- Les 4C.
- Orientation et mise en attente.
- Prise de note.

### Comprendre les raisons du mécontentement

- Les étapes à respecter.
- Le bien-fondé du mécontentement.
- Le traitement du mécontentement client.

### Gestion des comportements des clients

- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser face à une situation de conflit.
- Gestion de ses émotions face à l'interlocuteur.
- Reconnaître les différents comportements clients.
- Les bonnes pratiques face à l'agressivité d'un client.

### Les enjeux de la fidélisation clients

- MAV- SAV.
- Le recueil des suggestions clients/ réclamations.



## LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

- > **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.
- > **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

Réf: DCOF9



## DURÉE

2 jours



## PRÉREQUIS

Être en contact avec les clients



## TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire



## INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la Vente et du Commerce



## PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, vendeur...



# Les + !

> Cette formation pratique permet de développer des outils de communications adaptés pour repérer et désamorcer les comportements déstabilisants de certains interlocuteurs