



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

NEW

Ref. : C21CVRCD

Durée :
1,5 jours - 9 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 920 €
HT

GÉRER LA RELATION CLIENT EN SITUATION DIFFICILE – PARCOURS EN LIGNE

Acquérir les clés pour fidéliser son client

La relation client est un enjeu stratégique majeur pour l'entreprise. C'est elle qui établit et renforce la satisfaction du client par la qualité de son écoute et sa capacité à apporter des réponses adaptées aux attentes des interlocuteurs. La gestion des situations tendues dans le cadre de la relation client est également un enjeu décisif pour gagner la confiance et la fidélité du client.

OBJECTIFS

Gérer les situations tendues et complexes.
Gérer la frustration et l'incivilité d'un client.
Maîtriser ses émotions et faire preuve d'assertivité.

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec un client interne ou externe.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Être en mesure d'entretenir sa relation et fidéliser son client.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont
Cours en ligne
Modules vidéos
E-quiz aval

PROGRAMME

Gérer la frustration d'un client (Atelier 1 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Décrypter les courbes de stress client /fournisseur pour les atténuer.
- Adopter une posture d'écoute, de non jugement et d'accompagnement pour limiter la frustration.

Séquence 2 – activités synchrone collective et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « Désamorcer les situations conflictuelles dans la relation client ça s'apprend ».
- Exercice pratique : identifier et analyser les sources de stress de ses clients.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Les différents profils clients (SONCAS), leurs verbatims, leurs besoins, les discours et postures adaptés à chacun.
- Rassurer et accompagner le client.
- Rebondir en proposant une offre d'accompagnement plus adaptée si besoin.

Faire preuve de tact pour gérer les réclamations (Atelier 2 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Voir la réclamation comme un cadeau.
- Développer son empathie, s'intéresser à ce que vit l'interlocuteur.

Séquence 2 – activités synchrone collective et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « Communiquer avec tact et souplesse ça s'apprend ».

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Gérer les trois niveaux de la relation pour garder sa stabilité.
- Distinguer faits, opinion et sentiments.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



- Savoir dire non, faire preuve de tact.

Gérer les clients difficiles et les situations d'incivilités (Atelier 3 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Prendre conscience de ses forces et de sa valeur.
- Rester maître de soi, comprendre ses émotions et celles de son interlocuteur.

Séquence 2 – activités synchrones collectives et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « Désamorcer les situations conflictuelles dans la relation client ça s'apprend ».
- Exercice pratique : identifier les signaux d'alerte aux prémices d'une incivilité.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Entendre et se relier au besoin frustré derrière le comportement.
- Identifier et affirmer ses propres besoins en situation tendue.
- Retrouver les conditions d'un échange fructueux.

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Un total de 9H de formation

- 3 ateliers en classes virtuelles de 3H chacun
- 1 atelier chaque semaine – formation étalée sur 3 semaines

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

18 nov. au 02 déc. 2021

05 au 20 avr. 2022

06 au 20 déc. 2022

