



DÉSAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES DANS LA RELATION CLIENT, ÇA S'APPREND !

E-LEARNING

TOUS NIVEAUX

Ref. : EL023

Durée :
100 minutes

Tarif :
Salarié - Entreprise : 29 € HT

OBJECTIFS

Répondre efficacement aux réclamations clients
Reconnaitre et analyser les sources de stress du client mécontent et les mécanismes de conflit
Anticiper les situations difficiles et désamorcer l'agressivité, l'incivilité du client

POUR QUI ?

Conseillers clients, Chargé de clientèle
Vendeurs en point de vente, Agents d'accueil
Hotliner
Assistant(e) commerciale / ADV
Chargé de recouvrement amiable
Toute personne en contact direct avec un client à distance et/ou en face à face

PROGRAMME

Pendant
Introduction

Pendant
La relation client équilibrée

Quels sont les besoins relationnels d'une relation client équilibrée ?
Quels sont les trois piliers de la relation client ?
Quelles émotions dans une relation client équilibrée ?

Pendant
Les émotions lors d'un conflit client

Comment les émotions s'invitent-elles lors d'un conflit avec un client ?
Comment les émotions se transforment-elles en stress lors d'un conflit avec un client ?
Comment retrouver un esprit gagnant lors du conflit avec un client ?
Comment ne pas juger un client lors d'un conflit ?

Pendant
La gestion d'un conflit client

Comment faire preuve d'empathie lors d'un conflit avec un client ?
Comment faire parler le client lors d'une situation de conflit ?
Comment proposer une solution lors d'un conflit avec un client ?
Comment faire passer des messages difficiles lors d'un conflit client ?
Quelles limites à la gestion d'un conflit dans la relation client ?

Pendant
Conclusion

Conclusion

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



vidéo
activité

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28