



GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

Objectifs : Développer sa compréhension de l'autre. Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :
Vendeur et commercial
Aucun pré-requis

Modalités pédagogiques :
Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :
Attestation de fin de Formation.

Profil formateur :
2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. Pratiquer une communication basée sur l'écoute active

- Faites mieux passer vos messages
- Nos perceptions ne sont pas la réalité
- Nous abordons les situations sans neutralité
- Evitons les blocages
- Développer l'écoute active
- Pratiquer la reformulation

2 Le mécontentement

- Les comportements et les attitudes à adopter
- Pratiquer l'écoute active
- Reformuler pour vous assurer de la compréhension du problème
- Analyser l'origine et la nature du mécontentement

3. La typologie des mécontentements et les actions correctrices à mener

- Les différents cas d'insatisfaction
- Les actions à mener pour chacun des cas afin de le conserver
- Assurer le suivi de la réponse pour le client

4. Savoir gérer et prévenir les conflits.

- Les attitudes à adopter face à une situation conflictuelle, principes généraux : Communication verbale et communication non verbale
- Les différentes attitudes face aux conflits
- Repérer nos attitudes face aux conflits
- Avantages et inconvénients pour chaque attitude

5. La nature ou les niveaux de conflits et leurs modes de résolution

6. Gérer les personnalités extrêmes : violent, agressif, mauvaise foi

7. Le stress et ses réponses psychologiques

- Que se passe-t-il lorsqu'un déséquilibre entre l'individu et son environnement est perçu ?
- Quelles sont les stratégies conscientes et inconscientes mises en place pour réduire ou rendre acceptable ce déséquilibre ?