



## PROGRAMME DE FORMATION

### GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

#### Objectifs pédagogiques

- Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles

#### Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire

#### Public concerné

Tout public, toute équipe voulant éviter les situations de conflits avec des clients difficiles

#### Moyens et supports pédagogiques

Formation en distanciel (Visio) : Cours particuliers ou en groupe dispensés en Visio par l'un de nos formateurs.

Formation en présentiel : Cours particuliers ou en groupe dispensés en présentiel par l'un de nos formateurs.

#### Moyens d'évaluation des acquis

A chaque fin de cours, il y a des exercices (mise en situation) permettant au stagiaire de valider les connaissances acquises lors de celui-ci.

#### Moyens d'encadrement

Le stagiaire sera contacté par le formateur au démarrage de sa formation, pour évaluer ses besoins, envies, et objectifs de celle-ci.

Suite à ce premier contact, nous serons disponibles pour le stagiaire à tout moment pendant toute la durée de sa formation par téléphone ou par mail.

Un suivi régulier et périodique sera effectué tout au long de son parcours.



2

## Description de la formation :

### Définition du conflit, et savoir l'identifier

- Comprendre la notion de conflit dans son ensemble
- Quels sont les différents types de conflit ?
- Détecter les facteurs déclencheurs des tensions
- Intégrer les conséquences du conflit sur une relation ou un échange
- Appréhender et maîtriser les différentes étapes du conflit

### Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles

- Connaître les différents types de stratégie en gestion des conflits : l'évitement, le désamorçage ou l'affrontement
- Adopter une procédure efficace, et individuelle, pour gérer un conflit simple

### Traiter les demandes délicates en face à face pour gérer au mieux une situation conflictuelle

- Développer son attitude d'écoute : l'écoute flottante
- Poser les bonnes questions : typologie des questions essentielles pour conduire un entretien
- Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- Choisir ses arguments : quel type d'argument pour quelle réponse
- Répondre aux objections : les différentes méthodes de réfutation
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients, la démarche de négociation
- Les différentes étapes de la négociation
- Les éléments de la négociation : identifier le niveau des problèmes et les hiérarchiser
- Savoir mettre en place une démarche d'action et de résolution de conflit



### **Gérer son stress et maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit**

- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement
- Savoir apaiser les tensions, favoriser les échanges, faire preuve d'empathie et d'assertivité
- Faire face aux critiques avec méthode
- Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter

### **Finalisation de la formation**

- Conclusion
- Estimation des acquis de connaissance des stagiaires par le formateur