

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

CDI1706

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier, gérer et prévenir une situation conflictuelle avec un client

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier une situation conflictuelle
- Désamorcer et gérer le conflit
- Connaître la législation et le droit de la consommation

PUBLIC VISE

Tout salarié en contact avec des clients

PRE-REQUIS

Expérience professionnelle

DUREE

14 heures – 2 jours

DATES

Nous contacter

NOMBRE DE STAGIAIRES

16 maxi

OUTILS

Supports individuels d'exercices, grilles d'analyse, vidéo, informatique, internet

TARIF :

INTRA : 2100,00 €

INTER : 320,00 €

+ INFOS

Contactez notre conseiller formation :

03 88 15 58 68

info@filea.eu

CONTENU DE LA FORMATION

Les typologies clients

- Internes et externe
- S'adapter à son client

Affirmation de soi

- Faire le point sur son style relationnel
- Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs
- Savoir formuler une critique constructive
- Faire face aux critiques
- S'affirmer tranquillement dans une relation

Gestion du client mécontent

- Faire face à l'agressivité du client
- Gestion du stress
- Travailler la confiance en soi
- Ancrer de bons réflexes pour conserver une présence positive au quotidien

Gestion des ruptures de stock

- Les alertes suite à des dysfonctionnements récurrents
- La nature juridique d'un contrat :
- Engagement des parties
- Responsabilités
- Droits du consommateur

Satisfaction du client

- Adopter sa stratégie pour trouver une solution de gagnant gagnant
- Clôturer un conflit et renforcer la relation client

EVALUATION

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

VALIDATION

Attestation descriptive de formation