

Réguler une relation client difficile



 2 jours consécutifs (14h)

 Formation intra

Prix sur demande

 **Prérequis**
Aucun

 **Le public**
Managers intermédiaires, managers de proximité, toute fonction managériale, tout collaborateur en contact avec des clients

L'objectif de la formation

Être capable de

- Comprendre les sources de tension dans une relation client
- Développer des compétences pour gérer des interactions difficiles avec des clients en présentiel et à distance
- Utiliser des techniques de communication assertive et apaisante
- Adapter les modalités relationnelles selon le canal

Le profil de l'intervenant

Formateur professionnel pour adulte ayant une expérience significative dans la relation clients

La pédagogie utilisée

Apports méthodologiques et théoriques de l'intervenant : prise de hauteur et de recul, mise en perspective réflexive des participants

Animation fondée sur la prise de conscience, la pratique et le développement des réflexes

Mises en situation, analyses et ajustements sur la capacité à échanger et à mettre en oeuvre des actions définies

Les outils pédagogiques

Klaxoon® (outil numérique d'émulation pédagogique et de suivi)

Cas pratiques avec analyse des situations concrètes apportées par les apprenants

Validation des acquis

Test de positionnement pré-formation et plan d'action post-formation

Quiz de validation d'acquis des connaissances méthodologiques et théoriques

Evaluation de la formation

Evaluation à chaud : questionnaire de fin de stage

Evaluation à froid : questionnaire dans les 6 mois

Jour 1 : Comprendre et anticiper les relations clients difficiles

Identifier les enjeux et les causes des tensions

Comprendre les bases de la relation client
Attentes et perceptions des clients
Le rôle des émotions dans une interaction difficile
Comprendre les sources de tensions
Typologie des clients difficiles : mécontents, agressifs, passifs, impatientes
Analyser et comprendre les causes : insatisfaction, incompréhension, attentes non satisfaites

Constuire une posture de régulation proactive avec le client

Les fondamentaux de la communication apaisante
Développer son écoute réceptive et empathique
Reformuler et accueillir les émotions
Cultiver les 4 Accords Toltèques
Mettre en place une communication assertive : méthode DESC, FEBA, OSBD, etc.

Jour 2 : Gérer efficacement les relations difficiles en présentiel ou à distance

Adapter ses pratiques selon le mode d'interaction

Gérer les particularités de la relation client à distance
Connaître les défis de la communication asynchrone et synchronisée
Techniques pour compenser l'absence de contact visuel et physique
Gérer une réclamation par téléphone ou par e-mail

Maintenir une relation de qualité malgré les tensions

Développer une approche constructive et solutionnelle
Transformer une réclamation en opportunité
Formuler des propositions concrètes pour répondre au besoin du client
Clôturer l'interaction de manière positive
Mettre en place une technique pour désamorcer un conflit latent
Eviter les récives

Apports théoriques ; Apports méthodologiques ; Mises en situation et jeux de rôle ; Partage entre pairs et réflexivité ; Plan d'accompagnement individualisé pour chaque apprenant