



Formation sur 14h
2 jours
08h-12h et 13h-16h



INTER : 58.000 CFP p/p



Professionnel pouvant être en contact avec des personnes agressives (service client ; accueil, SAV, commerciaux, vendeurs, etc.).

Pré requis : Connaître les fondamentaux de la relation client



Formation pratique

Apports théoriques, échanges d'expérience, jeu-cadre de Thiagi, exercices pratiques, études de cas, jeu de rôle et mises en situation issus de l'environnement professionnel des participants.
Travail individuel, en sous-groupes et en groupe.



Experts en relation client, communication et management. Titulaire du diplôme de formateur professionnel pour adulte. Gérante d'une société de conseil, Françoise enrichit sa pédagogie des réalités du terrain.



Pour aller + loin

Les techniques de vente

Tel. 410 400

Info@scienteo.com

Relation Client

Faire face et gérer efficacement une réclamation client

Objectifs

Cette formation permet d'identifier les causes de l'agressivité et de définir les comportements professionnels à adopter pour désamorcer les conflits :

- Caractériser l'agressivité des clients et les émotions associées
- Identifier les causes d'agressivité des clients
- Mettre en œuvre les techniques adaptées pour désamorcer les conflits

Déroulé pédagogique

✦ Caractériser l'agressivité des clients et les enjeux associés

- Définir l'agressivité et caractériser les situations d'agression
- Identifier les facteurs déclencheurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Reconnaître les émotions associées

Jeu-cadre de Thiagi : A la recherche des 4 C

Exercices pratiques : Les caractéristiques de l'agressivité, le jeu des émotions

✦ Identifier les causes d'agressivité des clients

- Analyser les causes d'insatisfaction : l'écart entre les attentes du client et qualité du service rendu/perçu
- Observer son comportement face à l'agressivité

Exercices pratiques : Les causes de l'agressivité

Jeu de rôle et étude de cas : « Être ou ne pas être agressif ... »

✦ Mettre en œuvre les techniques adaptées pour gérer efficacement les comportements agressifs des clients

- Adopter des comportements relationnels et émotionnels adaptés : l'assertivité
- Pratiquer l'écoute active : l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Maîtriser les étapes du traitement d'une réclamation client
- Savoir prendre en charge un client qui en vient aux insultes
- Faire face à l'agressivité des clients : l'attitude diplomate

Etudes de cas proposés par la formatrice et par les apprenants

Mise en situation « agressivité vs assertivité »