



# GERER LES PERSONNALITES ou CLIENTELES DIFFICILES

Réf C 06 – (MAJ 090124)

## Pour qui ?

Toute personne engagée dans une relation commerciale en face à face et - ou au téléphone avec le client. Egalement, les personnes ayant en charge, au sein de l'entreprise, une mission d'accueil et - ou une fonction commerciale.

## A l'issue de la formation le participant sera capable de :

- ✓ Repérer et désamorcer les comportements qui déstabilisent
- ✓ Prendre du recul et mieux gérer ses émotions
- ✓ S'exprimer avec tact et fermeté, pour sauvegarder la relation commerciale

**Durée : 1 jour, 7 heures**

Date(s) et horaires : nous consulter

Lieu : nous consulter

Prix : **430.-€ HT** par personne (repas de midi compris)

**Accompagnement pédagogique** : la formatrice est une experte en techniques de communication, d'accueil, relation client et relation interpersonnelle, reconnue dans son domaine de compétence. **Les exemples issus du vécu des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.** Plus de 50% du temps consacré à la pratique.

**Accompagnement administratif** : nous assurons la prise en charge administrative du dossier de formation avec l'organisme collecteur.

**Suivi - Evaluation** : attestation de présence et de compétences (Article L.6353-1 du code du travail).

**Flexibilité** : cette formation est réalisable en sur-mesure (intra entreprise), en journée ou demi-journée.

**Notre promesse de satisfaction** : un degré de satisfaction, sur l'ensemble de la formation, de 90%.

**Nos clients témoignent** : « *une approche très personnalisée, une formation interactive et des techniques facilement transposables. Je suis enchanté* ». (Yves C)

## L'itinéraire pédagogique :

### **Connaître la personnalité des clients**

Découvrir les 4 grands profils des clients et leurs besoins pour mieux gérer leurs comportements

### **Se préparer en amont**

Découvrir les recommandations pour contrer l'hostilité

Découvrir les formules qui agacent et les formules magiques qui désamorcent

Découvrir les comportements qui irritent et ceux qui apaisent

### **Montrer une attitude empathique**

Respecter le territoire du client

Pratiquer l'écoute attentive

Explorer avec la réponse « reflet » : reformuler – décoder

### **Agir avec assurance ; passer au mode solution**

Présenter des excuses, si nécessaire

Annoncer une mauvaise nouvelle

Exprimer clairement ses limites

Dire non sans agressivité

Appeler un supérieur ou responsable hiérarchique

Orienter vers le bon interlocuteur

Utiliser un langage dynamique et positif

Répondre aux objections

Remercier et prendre congé

### **Se préserver, tout en respectant le client, face à la violence verbale**

Verbaliser une émotion pour se libérer de la charge émotionnelle

S'appuyer sur la méthode F.R.A.P. pour exprimer une critique

**Le + de la formation** : les participants repartent avec la checklist « les 6 étapes pour influencer avec intégrité un client difficile ». **Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour une formation sur mesure en intra-entreprise.**

**Formation suivante conseillée** : contrôler son stress.