

LA MAÎTRISE DES SITUATIONS DIFFICILES

RELATION CLIENT

Les mots pour s'affirmer

Je sais maintenant comment faire pour oser dire les choses, pour me faire respecter [...] cette formation est utile aussi bien pour mes relations avec mes clients qu'avec mes collègues.

Béatrice (responsable SAV)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Pour toutes les personnes : assistantes, secrétaires, techniciens des services accueil, service commercial, bureau d'études, maintenance, après-vente, logistique, hotline, dépannage... ayant à gérer des situations à risque (pression, agressivité...) que ce soit au téléphone ou en face à face.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Identifier les raisons de l'agressivité et éviter les situations à risque ;
- Adapter leur comportement afin de désamorcer les situations d'agressivité ;
- Comment se contrôler et ainsi mieux canaliser un interlocuteur difficile.

MÉTHODE

- Tests d'auto-évaluation.
- Apports méthodologiques sur la compréhension, l'anticipation et la gestion des situations.
- Mises en situation et analyses / partage à partir de cas rencontrés par les participants.
- Remise d'un guide de bonnes pratiques.



Réf. MPA

PROGRAMME

Préambule

- Partage d'expériences entre les participants.
- Formalisation de situations vécues.
- Ce qu'expriment le corps, les postures, les regards, la voix.
- Choisir les mots justes et le style adapté.
- Les techniques qui favorisent le dialogue : l'écoute active, le système des questions, la reformulation, le retrait, le rebond...
- Apprendre à gérer son propre stress et sa peur.
- Tests d'auto-évaluation : se connaître.

Gérer les réclamations, les mécontentements

- Ce qu'il faut faire dès le début dans une situation tendue.
- Comment se faire respecter, se montrer diplomate et rester solidaire de son entreprise ?
- Savoir transformer une attaque en critique utile.
- Développer des propositions adaptées pour un rapport gagnant-gagnant.

Annoncer une mauvaise nouvelle

- Savoir préparer son appel ou son entretien de face à face.
- Comment aborder le sujet et faire une proposition convaincante ?
- Savoir conclure avec maîtrise.

Annoncer un refus

- Dire non avec diplomatie.
- Négocier une alternative : trouver une issue acceptable pour les deux parties.
- Valider l'accord passé.