



# La gestion des situations clients difficiles

## OBJECTIFS

- Comprendre le mécanisme des comportements clients difficiles à gérer
- Adapter son comportement et son discours face à une situation difficile
- Faire des réclamations une source de satisfaction

## PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui souhaite aborder de façon sereine les situations difficiles pour améliorer la satisfaction clients

## PRÉREQUIS

Connaître les fondamentaux de la Relation client

## PROFIL FORMATEUR

Spécialiste de la Relation Client

## PROGRAMME

### **Définition et distinction d'un contact difficile & d'une réclamation**

- Définition et raisons
- Identification des profils clients difficiles à gérer (le bavard, l'indécis, le soupçonneux, le colérique...)

### **Méthodologie de traitement**

- Comprendre les spécificités de la communication
- Adapter son discours et comportement en fonction des profils clients et du contexte
- Traiter le fait, l'opinion et le sentiment
- Les attitudes à adopter
- Les attitudes à mettre en œuvre en cas d'extrême agressivité

## ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien

En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief

Fin de formation : Bilan, tour de table

## DURÉE 1 jour

**TARIF** • Inter : 1200 €HT/p. • Intra : Sur devis

## LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, jeux de rôles

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur: ancien opérationnel et spécialiste de la Relation Client

### SITE INTERNET

[www.efficrm.com](http://www.efficrm.com)

### EffiCRM PARIS

[contact@efficrm.com](mailto:contact@efficrm.com)

00 33 (0)1 84 73 00 95

### EffiCRM LYON

[bureau-lyon@efficrm.com](mailto:bureau-lyon@efficrm.com)

00 33 (0)6 51 40 35 96

### SOCIAL

 [efficrm entreprise](#)

 [@efficrm](#)

 [efficrm](#)