

# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES EN FACE À FACE

## Objectifs de la formation

- Se présenter à son avantage
- Instaurer un climat de confiance avec son client
- Récolter le maximum d'informations sur le client
- Argumenter l'offre commerciale de son entreprise
- Répondre aux objections sans accroître l'hostilité
- Gérer efficacement une réclamation

## Débouchée de la formation

*Développer ses compétences*

## Indicateur de résultats

**Taux de satisfaction** : Prochainement


**Taux de réussite** : Prochainement

**Nombre de stagiaires** : Prochainement

**Taux d'abandon** : Prochainement

 [www.augeo.re](http://www.augeo.re)

 [contact@augeo.re](mailto:contact@augeo.re)

 8 rue Charles Nungesser 97438 Sainte Marie



07.82.73.55.73.



AUGEOREUNION



# Programme de formation



Accompagnement & Formation



**Public** : Commerciaux – assistants commerciaux – chargés de clientèle – techniciens SAV – Services administratifs en face à face avec le public



**Prérequis** : Aucun



**Durée** : 2 jours – 14 heures.



**Effectif** : De 1 à 10 personnes



**Lieu** : A définir  
Présentiel ou en distanciel

## Adapter sa communication pour générer un effet positif sur le client

- La notion de filtre
- Les conséquences du filtre sur la communication avec le client
- L'attitude intérieure positive
- L'impact du non verbal sur la relation avec le client

## Répondre à une insatisfaction

- L'échelle de l'agressivité pour situer sa réponse
- Le principe de l'accusé-réception binaire "oui"
- La trame SARCAQ pour répondre aux objections de premier niveau
- Les techniques de questionnement pour explorer le problème du client
- La trame de traitement de réclamation en 5 réflexes clés

## Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation tendue

- Les besoins comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- La réception de la négativité de l'interlocuteur par le silence
- Les 2 niveaux d'empathie pour aider l'interlocuteur à gérer son émotion
- La révélation sur soi pour gérer aussi sa propre émotion
- La technique de la "messe basse" pour apaiser la charge émotionnelle

## Fixer des limites au client tout en préservant la relation

- La trame pour formuler un "non" ferme et acceptable par le client
- Le principe du disque rayé pour résister à l'insistance
- La carte de l'exception pour sortir d'une impasse sans perdre la face
- La technique du malentendu pour ne pas froisser les susceptibilités

## Traiter les critiques sur son travail ou sur son entreprise

- L'attitude face à des critiques personnelles
- Le déclenchement des critiques pour faire accoucher d'un malaise
- Le traitement des critiques concernant l'entreprise

## Recadrer les débordements

- La technique de l'édredon pour éviter la conversation sur des sujets polémiques
- Les 3 techniques de déblocage
- Le recentrage du client qui joue la carte de la dramatisation
- La technique de l'isolement pour le client qui cherche des appuis autour de lui
- Le passage de relais lorsque le client nous prend en grippe

 [www.augeo.re](http://www.augeo.re)

 [contact@augeo.re](mailto:contact@augeo.re)

 8 rue Charles Nungesser 97438 Sainte Marie

 07.82.73.55.73.

   AUGEOREUNION



Accompagnement & Formation



**Validation par blocs de compétences** : Sans



**Montant** : Sur devis

Financement possible :

FIFPL (indépendants)

AGEFICE (chefs d'entreprise)

Fonds propres (autres)

OPCO



**Accessibilité** : Les personnes en situation de handicap sont invitées à prendre contact avec notre service Formations afin de construire des conditions de prise en charge adaptées.



## Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthode démonstrative, interrogative et active
- Etude de cas concrets
- Exercices d'application
- Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation



## Diplomes / Certificats délivrés

Une attestation de formation sera transmise à l'issue de la formation à chaque apprenant.



## Modalités d'évaluation et de certification

- Évaluation formative des savoirs et savoir-faire en cours de formation et à l'issue des séances



## Délai et modalités d'accès

La durée estimée entre la demande et le début de la formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier pour les prises en charges, délai de rétractation pour les particuliers.

*Nous contacter pour recevoir un dossier d'inscription ou un devis.*



## Qualification des formateurs

Formateur présentant une expérience avérée dans le commerce et le management. Ils sont tous titulaires d'un diplôme en pédagogie pour adultes.

 [www.augeo.re](http://www.augeo.re)

 [contact@augeo.re](mailto:contact@augeo.re)

 8 rue Charles Nungesser 97438 Sainte Marie

 07.82.73.55.73.

   AUGEOREUNION