

## Gestion des clients difficiles et des plaintes

Grâce à cette formation, vous saurez gérer avec succès les situations délicates et tendues avec vos clients en adoptant les techniques et attitudes efficaces pour vous protéger, préserver la qualité de la relation et restaurer la confiance !

### Objectifs

- Transformer vos communications avec vos clients en souvenirs positifs pour eux et pour vous (échange WIN-WIN).
- Gérer les situations difficiles de façon satisfaisante pour tous.
- Désamorcer les phrases « qui tuent » avec des phrases « qui redonnent vie et envie ».
- Préciser des moyens concrets pour améliorer vos relations avec vos clients.
- Contrer l'escalade émotive faisant suite à un refus.
- Permettre à toute personne en contact avec les clients de se sentir à l'aise dans la gestion des clients difficiles, grâce à une meilleure compréhension de ses émotions.

### Contenu

#### La relation de service

- Les dimensions de la relation client
- Le cycle et les étapes d'une relation client
- Les critères d'insatisfaction du client

Mise en situation : votre contexte, vos clients : quelles réclamations, quels succès et quelles difficultés ?

#### Accueillir la réclamation

- Écouter, faire preuve d'empathie, reformuler
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Gérer le temps
- Être orienté solutions
- Faire preuve de confiance en soi
- Exercices de reformulation en tour de table ; questions ouvertes, fermées quand et comment les employer pour plus d'efficacité : démonstration devant le groupe puis en binômes.

Confiance en soi : travail sur les paramètres non verbaux (voix, posture, mimiques...) divers exercices tirés de l'improvisation théâtrale.

#### Les techniques d'intervention

- La méthode R.E.A.C. fil rouge de votre action
- La négociation, savoir dire NON tout en maintenant la relation
- Savoir gérer l'agressivité et savoir transformer les phrases qui tuent
- Utiliser les incidents et réclamations dans une optique de progrès et d'amélioration

Simulations en binômes devant le groupe avec la méthode REAC, feed-back et adaptation avec le groupe.

Exercices individuels écrits : transformer les phrases négatives en phrases qui donnent vie et envie. Feed-back en groupe.

Savoir dire non : simulation devant le groupe.

### Public-cible

Cette formation s'adresse à toute personne en contact avec des clients (SAV, Accueil, Comptabilité, Vente...).

### Votre formateur - Véronique

Véronique a plus de 15 ans d'expérience dans la communication et le développement commercial en entreprise. Elle souhaite partager le savoir-faire acquis dans ses domaines d'expertise (relation client, vente, communication), en l'enrichissant de son vécu, de toutes les observations, réflexions qu'elle s'est faites au fil de ses « tranches de vie » professionnelles. Elle est spécialisée dans la vente, la communication, le management et le bien-être au travail, et propose des formations destinées à optimiser efficacité et bien-être au travail. Nombreuses références : Commune de Schaerbeek, Commune de Waterloo, CPAS Ganshoren, Hôpital Erasme, Société de Logement Bruxellois...



**28 novembre 2019**

1 journée, de 9h00 à 17h00



**Espace Wallonie picarde**

Rue du follet, 10  
7540 TOURNAI (Kain)



**280 € / jour / personne**

htva 21 %



Nous pouvons vous aider dans vos démarches de recherche d'aides financières

Gratuite



Formation agréée



**Inscription en ligne**

via [www.maison-formation-wapi.be](http://www.maison-formation-wapi.be)

> Agenda



**Mélissa LELEUX**

Responsable Formations

[m.leleux@maison-formation-wapi.be](mailto:m.leleux@maison-formation-wapi.be)

Tél. : +32 (0)493 / 42 06 86