



Gestion des clients difficiles

Objectifs : Identifier les éléments d'un conflit. Comprendre les conflits. Mettre en place une stratégie de résolution de conflit. Adapter le comportement dans une situation de conflit. Comprendre et gérer les clients difficiles.	
PROGRAMME	
→ Comprendre le conflit - L'approche systémique de la communication - La notion de conflit : les différents types de conflit, les facteurs déclencheurs des tensions, les conséquences du conflit → Les stratégies de gestion des clients difficiles - Les trois types de stratégie : l'évitement, le désamorçage, l'affrontement - Une procédure pour la gestion des conflits - Gérer son stress et maîtriser ses émotions → Traiter les demandes délicates en face à face - Les différentes phases du conflit oral - La méthode ERIC au service de la relation conflictuelle - Développer son attitude d'écoute (l'écoute flottante) - Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles) - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation) - Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse) - Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation) - Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients → La démarche de négociation - Les éléments de la négociation : identifier et hiérarchiser - Les différentes étapes de la négociation : Une démarche d'action	Personnes concernées Toute personne devant gérer des conflits avec les clients.
	Pré -requis Aucun.
	PEDAGOGIE
	Le Formateur Spécialiste de la sécurité et des relations interpersonnelles.
	Méthode pédagogique Formation théorique et pratique.
	Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix.
	Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux Tarif par personne.
	2 jours
	1 150 € H.T.
	Réf : SEC025

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Sécurité partout en France

Formation *Gestion des clients difficiles*

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Sécurité de notre organisme de formation sur www.proformalys.com