

S'affirmer Face aux Clients Difficiles

Développez votre capacité à gérer et à résoudre les situations difficiles avec assurance et professionnalisme.

Finançable

OPCO

2 jours

Présentiel ou distanciel

1 479 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Objectifs

- Identifier et comprendre les profils de clients difficiles.
- Développer des compétences en communication assertive.
- Gérer efficacement les conflits avec des clients.
- Mettre en pratique l'écoute active et l'empathie dans des situations difficiles.
- Acquérir des techniques pour gérer le stress en situation difficile avec les clients.

Pour qui ?

Professionnels de la vente, service client, et toute personne devant interagir avec des clients difficiles.

Prérequis

Aucun prérequis.

Programme

1 - Compréhension des Profils de Clients Difficiles

- Identification des comportements difficiles chez les clients.
- Analyse des motivations sous-jacentes.
- Élaboration de profils types pour mieux anticiper les réactions difficiles.
Études de cas : identification de profils de clients difficiles et stratégies associées.

2 - Communication Assertive

- Développement de compétences en communication assertive.
- Utilisation du langage positif et constructif.
- Gestion des émotions et du stress lors de situations difficiles.
Exercices pratiques : communication assertive en situations simulées.

3 - Gestion des Conflits

- Identification précoce des signes de conflit.
- Techniques de résolution de conflits.
- Création d'un climat propice à la résolution.
Jeux de rôle : gestion de conflits avec des clients difficiles.

4 - Écoute Active et Empathie

- Pratique de l'écoute active pour comprendre les préoccupations du client.
- Utilisation de l'empathie pour établir une connexion.
- Reformulation et clarification pour éviter les malentendus.
Mises en situation : exercices d'écoute active et de démonstration d'empathie.

5 - Techniques de Gestion du Stress

- Stratégies pour gérer son propre stress en situation difficile.
- Utilisation de techniques de relaxation et de recentrage.
- Maintien de la concentration et de la maîtrise de soi.
Exercices pratiques : gestion du stress en temps réel.