

# S'AFFIRMER FACE AUX CLIENT DIFFICILES.

Faites face aux clients exigeants avec sérénité ! Apprenez à décrypter les comportements difficiles, à utiliser une communication assertive et à gérer les conflits efficacement. Grâce à cette formation, transformez chaque situation tendue en opportunité et affirmez-vous avec confiance !

## Durée

14.00 heures (2.00 jours)

## Profils des apprenants

- Professionnels de la vente
- Service client
- Toute personne devant interagir avec des clients difficiles.



## Pré-requis

Aucun prérequis.

## Accessibilité et délais d'accès

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux.

## Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud & à froid, autoévaluation de fin de formation

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.



- 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.

# **CONTENU DE LA FORMATION.**

## **Module 1 : Identifier les profils de clients difficiles**

- Repérer les comportements clients problématiques.
- Analyser les motivations et causes profondes.
- Élaborer des profils types pour anticiper les interactions complexes.
- Études de cas : reconnaissance de profils et stratégies d'approche adaptées.

## **Module 2 : Développer une communication assertive**

- Maîtriser les principes de la communication affirmée.
- Employer un langage positif et constructif.
- Gérer ses émotions dans les échanges tendus.
- Exercices pratiques : mises en situation d'affirmation de soi.

## **Module 3 : Gérer efficacement les conflits clients**

- Détecter les signaux faibles annonciateurs de conflit.
- Appliquer des techniques de résolution rapide et durable.
- Créer un environnement propice à la désescalade.
- Jeux de rôle : résolution de conflits avec des clients exigeants.

## **Module 4 : Pratiquer l'écoute active et l'empathie**

- Mettre en œuvre l'écoute active pour cerner les attentes.
- Faire preuve d'empathie pour instaurer un climat de confiance.
- Reformuler pour clarifier les échanges et éviter les malentendus.
- Mises en situation : entraînements à l'écoute empathique.

## **Module 5 : Gérer son stress en situation tendue**

- Identifier ses sources de stress face aux clients difficiles.
- Utiliser des techniques de recentrage et de respiration.
- Maintenir le calme, la concentration et le professionnalisme.
- Exercices pratiques : gestion du stress en contexte réel.



# ORGANISATION DE LA FORMATION.

## Équipe pédagogique

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers. Axio Formation repose sur une approche personnalisée pour chaque parcours professionnel.

Nous concevons des formations qualifiantes qui non seulement répondent à vos besoins spécifiques, mais vous préparent aussi à exceller dans votre domaine.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud: [maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com)

Pour tout besoin d'ordre administratif, notre référente est Emilie: [emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com](mailto:emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com)

Pour toute inscription veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site. Vous serez recontacté.e par notre service commercial. Délai d'accès : 3 semaines

- **Processus** : recueil de besoin, validation prérequis (Entretien et diagnostic initiaux pour adapter le parcours et valider le projet), devis/convention, convocation.



## Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : • Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation • Documents supports de formation projetés • Etudes de cas concrets • Quizz et activités collectives en salle • Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **En distanciel** : • Classes virtuelles via l'interface Digiforma ou Livestorm • Support de formation partagé • Activités d'entrainement en synchrone

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Evaluations d'entrainement tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud.

## FORMATIONS ÉLIGIBLES AU OPCO !

