

# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES ET RÉSOUDRE LES CONFLITS

---

## Durée (en heures)

21

## Public concerné

Tout public.

## Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation, celle-ci est adaptée.

## But de la formation

- En face à face ou au téléphone, savoir adopter les attitudes et les comportements les mieux adaptés à chaque échange ;
- Mettre un terme de façon subtile aux comportements conflictuels de certains ;
- Développer l'art de faire passer un message difficile sans être passif(ve) et surtout sans être agressif(ve) ;
- Savoir être diplomate en cas de désaccords ;
- Faire face aux conflits et résoudre les problèmes liés de façon constructive ;
- Développer son charisme et la confiance en soi ;
- Conserver la rentabilité et l'image de son entreprise en ayant des automatismes pour affirmer la confiance en soi.

## Programme

### Identifier et juger ses attitudes face à un client :

- Les 3 attitudes à ne surtout pas adopter : Agressivité, passivité et manipulation ;
- Juger de son assertivité ;
- Appliquer efficacement les fondamentaux de l'affirmation de soi.

### Gérer les comportements manipulateurs, passifs, voire agressifs des clients :

- Connaître les astuces appropriées à chaque situation, maîtrise des « 4 dragons » de la passivité ;

- Adopter la meilleure réaction face à un client agressif ;
- Enrayer toute tentative, quelle qu'elle soit de manipulation.

#### Tenir sa position devant les clients de façon sereine :

- Répondre à une objection ou exprimer une critique en s'appuyant sur la méthode DESC ;
- Se permettre de négocier et de faire accepter certaines conditions ;
- Savoir poser les bonnes questions, des interrogations pertinentes et ciblées ;
- Savoir refuser une demande d'un client lorsque ce n'est pas à votre avantage et surtout, savoir faire accepter ce refus.

#### Faire face aux critiques et trouver des solutions aux conflits : Identifier et agir sur les 4 sources de conflits majeurs :

- Faire un constat de la situation ;
- Adopter les méthodes appropriées ;
- Se fixer des objectifs précis ;
- Respecter ses propres valeurs.
  
- Gérer une critique infondée ;
- Surmonter les obstacles et trouver une solution au problème ;
- Permettre la critique lorsqu'elle semble constructive et en user pour en faire une information pertinente ;
- Trouver une solution mutuellement avantageuse.

#### Développement de l'affirmation de soi :

- Mettre en avant l'ensemble de ses qualités et celles des autres ;
- Faire ressortir l'aspect positif de chaque difficulté rencontrée ;
- Savoir se reposer, prendre un moment à soi pour recharger ses batteries.

## Méthodes pédagogiques

L'apprenant suivra cette formation avec un(e) formateur/formatrice en face à face pédagogique ou en petit groupe tous les jours de la semaine du lundi au samedi. Les heures pourront être modulables avec le ou la stagiaire. Le formateur et l'apprenant pourront s'ils le souhaitent, appliquer la formation sur le terrain, dans le principe pédagogique de la « formation-action ». STRAFORMATION décline cependant toute responsabilité en cas d'accident ayant lieu en dehors de leurs locaux. Les moyens pédagogiques utilisés seront les supports écrits mentionnés en annexe. La formation sera dispensée en inter, dans nos locaux équipés d'ordinateur connecté en réseau avec possibilité de faire des exercices en ligne sur internet et d'aborder les thèmes souhaités par la stagiaire avec des situations concrètes. La formation pourra avoir lieu au sein de l'entreprise cliente si cela leur est préférable.

## Moyens pédagogiques

Le formateur adaptera le contenu pédagogique aux besoins de l'apprenant.

## Fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'apprenant à l'issue du stage, dans laquelle il sera indiqué l'intitulé de la formation, la nature, la durée de l'action ainsi que les objectifs atteints.