

## Comment gérer des relations clients difficiles ?



**PUBLIC** : Collaborateurs CMA, Conseiller Relation Client & Assistant de Formalités



**PREREQUIS** : /



**DUREE** : 1 jour (7h)

**MODALITES** : présentiel ou distanciel

### LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



- **S'approprier les postures permettant de faire vivre à votre client une *Expérience positive, y compris lors de situations de tension relationnelle.***
- **Améliorer son aisance dans le contexte d'une relation client difficile.**

### LE PROGRAMME

#### SEQUENCE 1 : ACCUEILLIR UN CLIENT EXPRIMANT UNE INSATISFACTION

- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face à un client insatisfait.
- Apprendre à questionner le client afin d'accueillir son insatisfaction.
- Ecouter activement et sécuriser le client afin d'identifier ses besoins et lui apporter des solutions.

#### SEQUENCE 2 : ABORDER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA RELATION CLIENT

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile.
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème.
- Reprendre efficacement une objection.
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et " non-technique ".
- Reformuler pour bien conclure.
- Être solidaire des autres services tout en préservant la relation client.
- Maîtriser certains mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : anticipation et assertivité.
- S'approprier des repères et approches comportementales utiles à se préserver face à un contexte de tension relationnelle avec un client.

#### LES + PEDAGOGIQUES

- Formateurs coachs confirmés et connaissant le contexte et enjeux des CMA.
- Pédagogie participative mobilisant les situations vécues par les participants pour aborder et travailler les méthodes/approches comportementales proposées.
- Pédagogie active visant à une prise de conscience clé : « vous êtes, au quotidien, en posture de relation client !...vous êtes inconsciemment compétent alors devenez consciemment compétent ! »

#### EVALUATION

- Auto-positionnement pré et post formation
- Evaluation de la formation à chaud et à froid, en ligne

*Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement l'équipe de CMA Académie (coordonnées ci-dessous).*