

## Comment gérer des relations clients difficiles



**PUBLIC** : Collaborateurs en CMA, Conseiller Relation Client



**PRÉREQUIS** : Connaître les bases de la relation client



### TARIFS

Inter : 700€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*



*Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.*

**2 jours (14H) -  
Présentiel 100% - ou  
Blended**

### LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Connaître parfaitement l'offre de services des CMA
- ✓ S'approprier des outils/méthodologies commerciales et approches comportementales spécifiques pour être en mesure de la communiquer et la valoriser
- ✓ Identifier les leviers mobilisables afin de enforcer une démarche proactive auprès des « client » des CMA
- ✓ Développer et renforcer son aisance commerciale par la mobilisation de séquences d'échanges et partage de pratiques

### LE PROGRAMME

#### JOUR 1

##### Séquence 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

##### Séquence 2 - Mobiliser une communication positive en situation de relation client difficile

- Ancrer les bases de la communication et de l'Intelligence Relationnelle.

- Connaître le cadre de référence donné par la Communication Non Violente (CNV) afin de mobiliser une communication positive, en situation de relation client difficile.

## **JOUR 2**

### **Séquence 3 - 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.
- Etre 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.

### **Séquence 4 - Atelier pratique et échanges de pratiques**

- A partir des situations vécues par les collaborateurs, de leurs expériences et idées ; proposition aux participants d'un processus sur le principe d'un « Atelier d'Echanges de pratiques ».
- Collectivement, les collaborateurs seront invités à travailler sur des situations en Relation Client qui leur posent le plus de difficultés et à partir desquels ils souhaitent travailler/s'entraîner/partager leurs visions et pratiques

## **EVALUATIONS**

### **REX sur échanges de l'atelier**

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