

COMMERCIAL

New

Gestion des clients difficiles

Réf: DCOF9

OBJECTIFS

- > Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter
- > Accroître la fidélisation client pour une bonne gestion des situations difficiles

PROGRAMME

1. Accueillir un client mécontent

Savoir se présenter.
L'écoute – reformulation.
Les 4C.
Orientation et mise en attente.
Prise de note.

2. Comprendre les raisons du mécontentement

Les étapes à respecter.
Le bien-fondé du mécontentement.
Le traitement du mécontentement client.

3. Gestion des comportements des clients

Mieux se connaître pour mieux se maîtriser face à une situation de conflit.
Gestion de ses émotions face à l'interlocuteur.
Reconnaître les différents comportements clients.
Les bonnes pratiques face à l'agressivité d'un client.

4. Les enjeux de la fidélisation clients

MAV- SAV.
Le recueil des suggestions clients/ réclamations.

INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu :	Tarifs :	Durée :
St Brieuc- Quimper	Nous consulter	2 jours

POUR QUI ?

- > **Prérequis :** Etre en contact avec les clients

PUBLICS

Salarié – Demandeur d'emploi -
Toute personne intéressée

LE PARCOURS DE FORMATION

Type de parcours

- > en présentiel et/ou en Classe Virtuelle

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

Modalité d'évaluation : formulaire individuel d'évaluation

Diplôme obtenu : Attestation de compétences