



EFFICACITÉ

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Traiter avec les clients difficiles



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

FORMAT



- Intra-entreprise
- Session publique



DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)



PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse à toute personne ayant à interagir avec la clientèle (interne ou externe).



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas et expériences des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants



LANGUE

Disponible en :

- Français
- Anglais



CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi Québec



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

Cette formation intitulée **Traiter avec les clients difficiles** a été élaborée dans l'optique d'une formation approfondie sur la facette de la gestion de la clientèle difficile et de son application théorique et pratique.

Les participants acquerront les techniques et les stratégies requises pour traiter efficacement avec les clients (internes ou externes) qui optent pour des comportements perçus comme problématiques. Ils apprendront aussi à utiliser les habiletés et les comportements interpersonnels efficaces afin d'éviter les situations de crise ou de les désamorcer.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Reconnaître les comportements problématiques qui déclenchent un conflit avec le client ou attirent les plaintes ;
- Appliquer les méthodes d'approche des comportements problématiques, afin d'éviter ou de désamorcer les situations de crise ;
- Nourrir une culture pro-clientèle en réagissant aux problèmes et en soutenant le client difficile.

CONTENU

LA GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

- Introduction
- Le client difficile
- Définition du client difficile
- Offrir au client un regard nouveau
- 3 étapes permettant de traiter avec le client difficile

SAVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC UN CLIENT DIFFICILE

- La communication
- La communication verbale, non-verbale et para-verbale
- Démontrez votre compréhension du problème
- ... Les autres techniques
- Établissez une relation et parlez de manière rassurante

SAVOIR IDENTIFIER ET MAÎTRISER SES ÉMOTIONS AVEC UN CLIENT DIFFICILE

- Adoptez une attitude positive et «serviçocentriste»
- Évitez de prendre les plaintes personnellement
- Contrôlez votre tempérament
- Affirmez-vous professionnellement
- Soyez flexible dans vos attentes
- Respectez le client et jugez-le justement
- Vérifiez votre niveau de stress

SAVOIR COMPRENDRE ET GÉRER LES ÉMOTIONS DU CLIENT DIFFICILE

- Écoutez pour comprendre et non pour argumenter
- Limitez l'attitude comportementale de l'autre personne
- Techniques de désamorçage

PLAN D'ACTION PERSONNEL

