

PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les clients difficiles

Présentation de la formation

Comment gérer les rapports délicats voire conflictuels, avec certains clients tout en pérennisant la relation ? Cette formation vous propose des approches de communication adaptées ainsi que des outils pour repérer et désamorcer les comportements déstabilisants de certains interlocuteurs.

Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les différents profils comportementaux et leurs besoins
- Gérer ses émotions
- Communiquer de façon assertive
- Utiliser la Communication Non Violente

Publics visés et Prérequis

Cette formation est destinée aux publics suivants :

Responsables d'équipes, vendeurs en boutique et toute personne ayant des contacts avec la clientèle

Les prérequis pour cette formation sont les suivants :

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation

Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

Jour 1

Matin

Identifier les différents profils comportementaux (Méthode DISC)

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux
- Identifier et accepter les besoins de l'autre
- Créer une relation de confiance

Gérer son stress et maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit avec un client mécontent

- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023

- Savoir apaiser les tensions, favoriser les échanges, faire preuve d'empathie et d'assertivité
- Faire face aux critiques avec méthode
- Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter

Après-midi

Communiquer de façon assertive

Développer son écoute empathique pour mieux s'ajuster

- Décoder l'origine des réactions impulsives : « ping-pong » verbal, impatience, humeur, hypersensibilité, « trop plein » d'émotions...
- Expérimenter l'écoute et la reformulation empathique pour clarifier ses messages et mieux comprendre ceux de ses interlocuteurs
- Recevoir la critique de l'autre comme une occasion de communiquer et de construire ensemble
- Trouver la bonne distance

Utiliser la Communication Non Violente dans la relation client

Oser et savoir demander : accroître la puissance de ses demandes

- S'assurer que le courant passe avant de passer à l'action : la demande de connexion
- Quelles conditions faut-il réunir pour que sa demande soit entendue ?
- Parler pour être entendu : oser demander un retour (feedback, reformulation...)
- L'auto-empathie : préparer une rencontre, c'est d'abord se préparer soi-même

Jour 2 (3 semaines ou 1 mois plus tard)

Matin

RÉACTIVATION DES ACQUIS DU JOUR 1

Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre

- La prise de conscience de son besoin ou comment trouver l'origine de ses besoins
- La verbalisation du besoin
- La formulation en "je" plutôt qu'en "tu", qui évite l'accusation

Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre

- La différence fondamentale entre demander et ordonner
- Les 2 types de demandes : le message en retour / la demande d'action
- Les caractéristiques d'une demande acceptable et compatible avec mes besoins
- La trame pour formuler une demande concrète, réaliste, positive et réalisable

Organisation de la formation

Durée de la formation :

10,5 heures, 1,5 jours

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023

Dates et heures de la formation :

À définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu de la formation :

À définir

Rythme de la formation :

Continu/discontinu

Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel/distanciel

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des jeux pédagogiques, des cas pratiques et des mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

Moyens d'encadrements :

Formatrice spécialisée Méthode DISC / 4 Colors depuis plus de 4 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Avant la formation :

Quizz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique

Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

Pendant la formation :

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

Feuille d'émargement par demi-journée à signer par chaque stagiaire et par le formateur

Fin de la formation :

Quizz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :

Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023