

# GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

MV86

2 jours (14h) 1 390,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Maîtriser vos émotions dans les conflits avec les clients • Acquérir les techniques de résolution de conflits • Négocier des accords profitables et préserver la relation client

## Profil Stagiaire(s)

Cette formation commerciale s'adresse aux personnes en relation avec les clients

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil Animateur(s)

Cette formation est animée par un spécialiste de la relation client



## PROGRAMME

### Analyser la situation de conflit

Identifier les différentes typologies de conflits  
Comprendre l'origine du conflit  
Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise  
Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

### Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Evaluer son niveau de proactivité  
Repérer et analyser les situations difficiles vécues  
Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

### Préparer un plan d'actions

Etre prêt psychologiquement avant de rencontrer le client  
S'appuyer sur ses ressources personnelles  
Maîtriser ses émotions  
Etablir le rapport et soigner la communication non verbale  
Identifier les différentes typologies de clients difficiles  
Planifier sa stratégie de vente et de négociation  
Anticiper les réclamations du client  
Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

### Adapter sa stratégie pour trouver une solution Gagnant-Gagnant

Etre prêt psychologiquement à écouter  
Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins  
Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence  
Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive  
Connaître les techniques pour " calmer le jeu " et rétablir un climat de confiance avec le client  
Ramener le client dans un état d'esprit positif  
Rechercher un objectif commun  
Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis  
Négocier un accord Gagnant-Gagnant  
Oser dire NON et préserver la relation  
S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## Nos sessions

13 - 14 déc. 2021 : Paris / A  
Distance

28 févr. - 1 mars 2022 : Paris / A  
Distance

9 - 10 mai 2022 : Paris / A Distance

23 - 24 juin 2022 : Paris / A  
Distance

5 - 6 sept. 2022 : Paris / A Distance

24 - 25 oct. 2022 : Paris / A  
Distance

24 - 25 nov. 2022 : Paris / A  
Distance

# GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

MV86

2 jours (14h) 1 390,00 €<sup>HT</sup>

## Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente

S'affirmer pour négocier un compromis

Prendre du recul

Identifier les sources de stress et trouver des parades

Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

## Clôturer un conflit et renforcer la relation

Résumer et reformuler

Poser les bases de la relation avec le client

Faire remonter les informations en interne pour capitaliser

Anticiper et préparer les futurs contacts clients

Savoir objectiver

## Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- commerciaux : identifier un conflit pour réagir

- commerciaux : résoudre une situation de conflit en 5 étapes

## Méthode pédagogique

Cette formation permet d'avoir accès pendant un an à un espace e-learning dédié,

permettant de réviser et de compléter les acquis

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## En complément

### Avant cette formation vous pouvez suivre :

- Les Fondamentaux de la Relation Client

- Transformer les Réclamations en Opportunités

### Cette formation fait partie de :

- Les fondamentaux de la relation client (Parcours Pro certifiant)