



AAB028E

3h15 150,00 €^{HT}

Objectifs

Les techniques d'écoute active en situation difficile : réclamation/conflit • Commerciaux : identifier un conflit pour réagir • Commerciaux : résoudre une situation de conflit en cinq étapes • Rester maître de soi face à l'agressivité

Profil Stagiaire(s)

Collaborateur ou manager souhaitant se familiariser avec le sujet

MODULES

Les techniques d'écoute active en situation difficile : réclamation/conflit

Dans sa relation client, le commercial peut vivre des situations délicates : le client lui adresse une réclamation ou même entre en conflit avec lui. L'écoute dite « active » permet d'accueillir ces situations dans les meilleures conditions pour pouvoir ensuite les régler efficacement.

- **Écouter pour parvenir à une solution finale**
Quelques derniers conseils pour résoudre le conflit ou traiter la réclamation
- **Quelques rappels...**
Rappel de la définition de l'écoute active et de la différence entre une réclamation et un conflit dans une relation commerciale
- **Écouter pour accueillir et comprendre la situation**
L'écoute active lors des trois premières étapes de traitement de réclamation ou de résolution de conflit. Méthode et illustration.

Commerciaux : identifier un conflit pour réagir

Un conflit mal géré vous opposant à un client, c'est un client de perdu. Que de conséquences faute d'avoir reconnu le conflit et d'avoir su adopter un comportement adéquat ! Découvrez comment identifier les mécanismes d'un conflit et les attitudes à proscrire dans ce type de situation.

- **Identifier les mécanismes qui mènent au conflit**
- qu'entend-on par conflit ?, - les causes situationnelles, - les causes relationnelles.
- **Les pièges à éviter**
- la fuite, - l'attaque, - la victimisation.
- **Réagir avec assertivité en cas de conflit**
- c'est quoi l'assertivité ?, - comment l'appliquer ?

Commerciaux : résoudre une situation de conflit en cinq étapes

Un conflit mal géré opposant un client à un commercial peut avoir comme conséquence la perte du client. Pour régler le conflit, la bonne volonté ne suffit pas toujours : adopter une démarche méthodique et claire de résolution avec votre client permet souvent de bien gérer la relation conflictuelle.

- **Assurer au client qu'il est compris**
- laisser le client s'exprimer, - adopter une attitude empathique, - reformuler le point de vue du client.
- **Valoriser et rassurer le client**
- valoriser le client en toutes circonstances, - rassurer le client.
- **Recentrer l'action sur les faits**
- chercher à rationaliser le conflit, - reformuler pour parvenir à une définition commune des faits.

Contactez-nous

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



AAB028E

3h15 150,00 €^{HT}

- **Passer du conflit à la réclamation**
 - montrer sa propre bonne volonté, - reconnaître ses torts, - amener le client à coopérer.
- **Proposer des solutions**
 - écouter les solutions proposées par le client, - négocier un accord équitable, - restaurer la relation avec le client.

Rester maître de soi face à l'agressivité

Pour établir de bonnes relations avec les autres, il est important d'être assertif : se respecter soi-même tout en respectant l'autre. Cette attitude est particulièrement difficile à adopter lorsqu'on se trouve face à un interlocuteur agressif. Il faut alors comprendre d'où provient l'agressivité.

- **Identifier l'agressivité**

L'agressivité, un type de comportement : le comprendre et savoir le reconnaître.
- **Réagir avec assertivité face à l'agressivité**

Réagir de façon assertive à l'agressivité : se protéger, puis canaliser l'agressivité pour retrouver un régime de communication constructif.

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

Ce module se compose de séquences courtes, structurées, à faire à son rythme. Elles peuvent alternativement concerner des apports de connaissance, des tests de positionnement, des exercices, des moments réflexifs et/ou des quizz de validation.