

# PROGRAMME DE FORMATION

COMMERCE

## INTITULE DE LA FORMATION

## GERER UN CONFLIT CLIENT



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Anticiper et gérer une insatisfaction client
- Adopter un comportement adapté pour s'affirmer sereinement et sortir du conflit
- Réguler la charge émotionnelle et gérer son stress lors d'une situation délicate : litige, recouvrement, négociation
- Sortir du conflit avec une solution gagnant-gagnant et renforcer la fidélisation
- Développer l'image de marque de l'enseigne



### POPULATION VISEE

#### Prérequis

Toute personne ayant des fonctions de vente en face à face ou téléphone  
Aucun\*



### MODALITES FORMATIVES

**En présentiel**



### INTERVENANTS EVOLUVIA

Jésahel SABATIER / Thierry ROLLAND

## PROGRAMME ET CONTENU

### Objectif 1 : Identifier et anticiper les situations conflictuelles

- Repérer les situations conflictuelles pour les anticiper : litige, recouvrement, crédit client
- Définir les enjeux et les problématiques pour l'agence, le vendeur, le client
- Comprendre l'impact de la satisfaction client sur le commerce de l'agence

### Objectif 2 : S'affirmer dans une relation gagnant-gagnant

- Structurer son entretien avec la méthode DESC
- Comprendre le besoin sous-jacent exprimé négativement par le client
- Identifier les émotions présentes et les désamorcer
- Savoir dire "non" sans perdre le client

### Objectif 3 : Fidéliser et développer la satisfaction client

- Formaliser la prise en charge par un écrit
- S'assurer de la satisfaction client après la prise en charge du litige
- Proposer des services spécifiques adaptés aux besoins clients : vendre son offre



### MODALITES D'ORGANISATION

En salle de réunion, dans les locaux de l'entreprise ou dans un lieu habilité à recevoir du public, par groupes de 8 à 10 participants idéalement



### DUREE

Présentiel : 7h - 1 jour de formation  
(horaires : 8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00)



### DELAI ET MODALITES D'ACCES

Formation intra - délai selon convention



### METHODES MOBILISEES

Exercices d'appropriation, études de cas, analyse vidéos, mises en situation, quiz, apports théoriques et méthodologiques



### METHODES D'EVALUATION

Questionnaire de satisfaction fin de formation  
Exercices de mise en situation avec débriefing  
Quiz en évaluation des acquis fin de session  
Elaboration d'un plan d'action personnalisé

Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation, merci de nous prévenir en amont de la session pour que nous prenions les mesures nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions