

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



METHODES MOBILISEES

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



DUREE

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



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



DELAI ET MODALITES D'ACCES

Formation intra - délai selon convention

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