

GÉRER LES SITUATIONS COMPLEXES ET LES CLIENTS DIFFICILES

Nouveauté
2024

RELATION
CLIENT
& VENTE

Les + de cette formation :

Il est primordial de garantir la qualité de la relation client dans toutes les situations. Face à des clients ou situations difficiles en face à face ou par téléphone, il faut réussir à maîtriser ses émotions, développer son empathie et savoir adopter une communication assertive et non violente et gérer son stress en toutes circonstances.



Durée : 2 j en présentiel
ou 1 j en distanciel



Public : Tout collaborateur en contact direct avec la clientèle en magasin

Programme Jour 1 Matin

Comprendre la relation

- Savoir accueillir : être conscient de ses biais cognitifs pour sortir du jugement
- Travailler sur sa communication et sa posture : les 4 éléments de la relation d'aide
- Les techniques d'entretien et d'écoute active : techniques de questionnement et de reformulation

Se connaître et agir sur soi

- Apprendre à gérer son stress et ses émotions désagréables
- Diagnostiquer son profil de communication : les points forts et les pistes de travail dans sa communication
- Adopter une attitude d'ouverture et de « bonne distance » : être présent à soi et à l'autre pour être efficient
- Augmenter sa capacité à faire face à des situations stressantes en faisant preuve d'empathie
- Savoir gérer les relations interpersonnelles

Programme Jour 1 Après-midi

Acquérir les techniques de gestion de conflit

- Décoder les comportements problématiques : savoir identifier les différentes formes d'agressivité et des postures non assertives
- Savoir désamorcer une situation inconfortable : savoir désamorcer un conflit et s'affirmer : la méthode DESC*
- Savoir exprimer un refus : acquérir les techniques d'assertivité



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Apprendre à gérer son stress et ses émotions en situation désagréable
- Ne pas laisser transparaître au client sa contrariété
- Rester courtois en toute circonstance
- Agir client en tête pour trouver une solution constructive



Programme Jour 2 Matin

La typologie de vos clients insatisfaits

- Prendre conscience des typologies clients
 - Apporter une réponse adaptée et cohérente avec les attentes de l'entreprise
- Exercice de sous-groupe
Débriefing en grand groupe

Communiquer efficacement au téléphone

- Gérer les situations complexes par téléphone (appels entrants et sortants)
 - Connaître les principes de base de la communication
 - Maîtriser les attitudes à adopter face au client
 - Se préparer avant le contact client
 - Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
 - Écouter activement et sécuriser le client
 - Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
 - Savoir communiquer une mauvaise nouvelle
- Exercice de groupe sur la communication para-verbale
Exercice individuel sur le vocabulaire positif
Jeu de la passion sur l'écoute active
Exercice de structuration d'échange téléphonique en émission et réception d'appels

Programme Jour 2 Après-midi

L'analyse des demandes clients et la structure des réponses

Savoir lire activement un mail ou un courrier :

Le contexte de la demande

La vision du client : identifier sa motivation et ses attentes

Résoudre un dossier client par une réponse adaptée :

Le fond

- La reformulation de la demande
- Accuser réception de la vision client
- Présenter des « regrets »
- Faire une proposition claire, argumentée et convaincante
- Réaliser une compensation si nécessaire
- Renouveler l'attention portée au client
- Associer la bonne formule de politesse

La forme

- Rester factuel dans sa réponse
- Utiliser un vocabulaire adapté
- Structurer ses phrases de façon empathique
- Structurer ses réponses de façon pertinente
- Montrer son intérêt pour son client par un contenu personnalisé



Prérequis : Aucun

Objectifs opérationnels

- Appréhender les intérêts et les enjeux de la gestion de stocks
- Utiliser les outils à disposition pour optimiser la gestion de stocks
- Minimiser les sources de démarque tout au long du parcours du produit en magasin

Méthodes et moyens pédagogiques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.

Ressources pédagogiques

- Les ressources pédagogiques (supports de cours et documentations complémentaires jugées utiles par l'intervenant) sont remises lors de la formation par un lien de téléchargement envoyé par mail par votre RRH local.

Moyens techniques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.
- Avant la formation, l'apprenant renseigne en ligne sur invitation de connexion, un questionnaire d'Analyse du besoin afin :
 - Que le Formateur prenne connaissance de son activité et de son environnement de travail, de son niveau de compétence, de ses préférences d'apprentissage et des questions techniques particulières qu'il souhaite aborder
 - De valider que les objectifs opérationnels mentionnés dans la Fiche programme correspondent à ses attentes
 - De confirmer qu'il dispose des connaissances minimales ou prérequis mentionnés pour suivre avec aisance la formation (les solutions nécessaires pour les atteindre seront étudiées en amont de la formation).
 - D'exprimer en confidentialité, l'existence d'un handicap à prendre en compte par le Référent Handicap au niveau des moyens d'apprentissage

Qualification des intervenants

- Nos intervenants sont tous des formateurs qualifiés, attentifs au renouvellement régulier de leurs compétences de formateurs, et sélectionnés avec soin par nos référent pédagogique.

Méthodes et modalités d'évaluation

EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUES ET/OU PRATIQUES

Cette évaluation est réalisée en ligne en fin de formation sur la base d'un questionnaire individuel. Elle permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.

MESURE DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

Cette évaluation individuelle réalisée en ligne en fin de formation, mesure le niveau de satisfaction de l'organisation et des conditions d'accueil, des qualités pédagogiques du formateur ainsi que des méthodes, moyens et supports d'apprentissage utilisés. Elle fait l'objet d'un enregistrement en vue de l'analyse et du traitement des appréciations formulées en comité qualité.

Modalités d'Accessibilité

- Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, contacter en amont de la formation, notre Référent handicap, Madame **Lauriane RENOU** Irenou@teract.com/Tél. 06.28.54.80.60.