

Gérer les conflits et les agressions verbales des clients (non-cadre)

Transformer l'agression en opportunité

Se faire agresser verbalement par un client mécontent, n'est jamais une situation agréable. Pour peu que cette situation se répète plusieurs fois dans la journée ou dans la semaine, cela peut même devenir un facteur de stress intense qui affecte le moral et la motivation. Pourtant, un client qui se plaint, est aussi un client qui veut rester fidèle à l'entreprise, et qui lui apporte de l'information sur certains dysfonctionnements. Prendre en compte un tel client, c'est s'assurer de sa fidélité, et c'est aussi l'occasion d'augmenter la qualité de votre prestation de service. Cela implique d'être capable de maîtriser les émotions générées par l'agression verbale. Cela implique aussi de maîtriser certaines techniques de communication pour répondre le plus efficacement possible aux attentes du client.

Cette formation s'adresse à :

- des assistants
- des vendeurs
- tout collaborateur en contact avec les clients

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- comprendre le rôle des émotions pour mieux les maîtriser
- répondre à la demande d'un client mécontent

Les bénéfices de cette formation pour vous et votre entreprise :

- Augmenter la satisfaction des clients, en cherchant à mieux comprendre leurs attentes
- Réduire le stress lié à l'agression verbale
- Développer votre confiance en vous
- Augmenter la qualité du service rendu

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1 Analyser sa réaction face aux agressions verbales

- Comprendre le rôle des émotions
- Prendre conscience de ses émotions
- Mieux gérer ses émotions

2 Maîtriser les techniques de communication pour mieux répondre aux clients mécontents

- Développer son empathie
- Etre capable d'écouter et de reformuler l'attente d'un client
- Répondre à la plainte d'un client en 4 étapes



Méthode pédagogique Mentored Action Learning®

- Mise en situation réelle à travers une mission à réaliser pendant la formation
- Préparation de la mission et retour d'expérience encadré par un formateur certifié
- Outils et contenus en ligne CrossKnowledge, développés avec les meilleurs experts mondiaux du management et utilisés dans les plus grandes business schools
- Mesure de l'évolution de la compétence acquise en situation

DURÉE 20 HEURES SUR 3 MOIS