

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **Formation sur mesure**

### **Gestion des clients difficiles**

#### **Contexte**

Une objection bien traitée peut transformer un interlocuteur mécontent en un client fidèle. Inversement, un client insatisfait peut faire part de ses griefs à 10 personnes de son réseau et donner une image négative de votre entreprise.

Face à des clients de plus en plus exigeants, et là où la compétition est partout, la capacité du vendeur à gérer ces situations délicates devient un enjeu commercial stratégique et un formidable outil de fidélisation.

Comment s'affirmer alors sereinement face à des clients aux comportements difficiles lorsque le stress et l'émotion sont tentés de prendre le dessus ? Cette formation vous permettra de gérer efficacement toutes les situations conflictuelles tout en gardant votre sang froid.

#### **Pré-requis**

Savoir lire et écrire

Être en contact avec des clients

Envisager d'être en contact avec des clients

Mesure et adaptation du contenu de la formation aux personnes en situation de handicap

#### **Public concerné**

Toute personne en relation avec la clientèle : vendeur, formateur, directeur, secrétaire...

## Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les différentes typologies des clients difficiles.
- Prendre conscience rapidement de l'impact de sa propre communication
- Découvrir et prendre en compte les principales attentes de son interlocuteur
- Guider l'entretien et favoriser le dialogue
- Réagir avec efficacité face à une objection
- Pratiquer l'écoute active
- S'affirmer dans la relation client
- Maîtriser ses propres réactions face aux clients difficiles
- Désamorcer l'agressivité

## Programme

Le programme de formation et son contenu s'adaptent aux personnes en situation de Handicap.

### 1. Apprendre à se connaître

- \*Prendre du recul face à une remarque déstabilisante
- \*Dépasser ses peurs et oser dire non
- \*Adapter son attitude pour faire face à la réclamation

### 2. Établir le contact

- \*Adapter son mode de communication à la personnalité de son interlocuteur
- \*Reformuler et garder le silence
- \*Transformer sa critique de façon positive : Méthode AIDA
- \* Utiliser le contre questionnement : méthode QOQQCP
- \* Faire le bilan pour la gestion des situations difficiles futures



**FORMATION**  
ALSACE

### 3. Argumenter

- \* Argumenter face aux objections
- \* Technique de traitement des objections
- \* Définir un mode de fonctionnement mutuel sur la base d'un contrat avec le client
- \* Obtenir un accord gagnant-gagnant.

### 4. Conclure

- \* Faire le bilan des situations difficiles futures

## Méthodologie et approche pédagogique

- Apports théoriques
- Apprentissage et mise en pratique
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants
- Approche et soutien individualisé
- Documents distribués aux participants

## Modalités d'évaluation

- Echange/évaluations informelles avec les participants tout au long de la formation
- Evaluation des exercices pratiques
- Auto-évaluation durant la formation à chaque étape
- Quizz d'évaluation
- Evaluation des acquis en amont et aval de la formation
- Bilan personnel et professionnel selon ses attentes individuelles

## Durée

2 jours - 14 heures

Nous contacter pour la planification des dates.

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP

## Lieu

En entreprise ou En salle

En randonnée

En van

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées.

## Tarif

1980 euros TTC\*. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA\*

## Modalités et délais d'accès

Cette action de formation est conçue sur mesure en fonction des besoins et attentes du commanditaire. Après validation du programme, l'entreprise se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

Le délai d'accès à la formation est de 48h avant les dates fixées.

## Fin de formation

- Rédaction d'une fiche d'évaluation de la formation par chaque participant : bilan personnel, Bilan de l'impact sur les pratiques, bilan personnel.
- Remise d'une attestation de participation à la formation pour chaque participant
- Remise sur demande du commanditaire d'un bilan de formation

## Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime depuis plus d'une quinzaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la relation client et de la communication.



**FORMATION**  
ALSACE

## Abc Formation Alsace

Société alsacienne au capital de 20 000 euros, **ABC FORMATION ALSACE** est un Organisme de Formation reconnu depuis 2005 sur le Territoire Alsacien. Abc Formation Alsace bénéficie de son numéro de déclarant auprès de la Préfecture ainsi que de son référencement auprès de la plateforme DATA DOCK et réponds aux exigences de la qualité de la formation avec la certification Cnefop. Abc Formation Alsace a obtenu sa certification Qualiopi en 2021.

Toute l'actualité de Abc Formation Alsace est accessible sur les réseaux sociaux : LinkedIn et Facebook.

Référence interne  
Version : 03/12/2022  
PF 2022-02

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL  
**06 82 48 31 05**  
[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



SASU au capital de 20.000 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP