



**FORMATION**  
ALSACE

## PROGRAMME DE FORMATION

### Gérer les 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

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...

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

## 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

## Modalités de convocation

Nous convenons ensemble des modalités de convocation sur le fond et sur la forme (mail, de convocation, rappel de date de convocation...).

## Moyens

<b>AUDIO VISUEL</b>		
<b>Vidéo projecteur</b>	1	Fourni par formatrice
<b>Rallonge électrique</b>	1	Fourni par formatrice
<b>Triplette</b>	1	Fourni par formatrice
<b>Caméra</b>		Téléphone portable des participants
<b>TABLEAU</b>		
<b>Blanc effaçable</b>	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
<b>Paper Board</b>	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
<b>Stylos tableaux</b>	5	Fourni par l'entreprise ou la salle

## Test préalable

Nous vous soumettons des tests d'auto-évaluation que nous utiliserons avant le démarrage afin de les valider avec vous.

L'évaluation s'effectue avant, pendant et après la formation par la formatrice Stéphanie Bruder.

## 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

### 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

- \* S'entraîner
- \* Faire le bilan des situations difficiles futures.

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



**FORMATION**  
ALSACE

## Méthodologie et approche pédagogique

- Apports théoriques et mise en pratique
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe
- Ludopédagogie et sylvothérapie
- 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.

## Lieu

En entreprise ou En salle

Nous réalisons également la formation PAR la randonnée.

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées.

## Tarif

2400 euros TTC\*. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA\*

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



**FORMATION**  
ALSACE

## Modalités

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.

## Délais d'accès

Les bénéficiaires peuvent intégrer la formation jusqu'à 48h avant.

## 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 une vingtaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication. Elle se forme régulièrement aux métiers de la formation : récemment formée aux premiers secours en Santé mentale, à la sylvothérapie et à la ludopédagogie, elle utilise ces apports dans son métier.

Stéphanie BRUDER est également Secrétaire fédérale de la Chambre Syndicale des Formateurs et Consultants.

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



**FORMATION**  
ALSACE

## Abc Formation Alsace

Organisme de formation reconnu depuis 2005 sur le Territoire Alsacien bénéficie de son Numéro de déclarant auprès de la Préfecture ainsi que de son référencement auprès de la Plateforme DATA DOCK. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017 et réponds aux exigences de la qualité de la formation. Le renouvellement de la certification est prévue en Mars 2024.

L'actualité de l'entreprise est accessible sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Instagram et sur [www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)

## Votre contact

Stéphanie BRUDER  
06 82 48 31 05

Référence interne  
Version : 02/01/2024  
PF 2024-02

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 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAF