



VENTE - COMMUNICATION | COMMERCIAL

## Prévenir et gérer les situations clients difficiles

**Gérer les réclamations clients par une communication « gagnant-gagnant » et optimiser l'image de l'entreprise**

**Durée :** 2 jours    **Déroulement :** Présentiel

### Objectifs :

- Comprendre les motivations d'un client et la situation source de tension
- Traiter une réclamation client
- Transformer un client mécontent en client satisfait et prescripteur

### Programme :

- 1- La communication
  - Caractéristiques d'une situation de communication
  - Les obstacles dans la communication
  - La communication verbale et non-verbale (langage, gestuelle)
  - Les zones de communication
  - Décoder les postures en situation de communication professionnelle
  - Les 3 positionnements sources de tension
- 2- Les 4 positionnements relationnels face à aux sources de tension
  - Détérioration de la communication
  - Positionnement favorisant une relation « gagnant-gagnant »
  - Demander sans exiger, refuser une demande
  - Donner des réprimandes et exprimer un désaccord
  - Recevoir des critiques
- 3- Principales sources d'insatisfaction des clients
  - Délais, non-conformité, augmentation prix...
  - Difficultés dans la communication avec l'interlocuteur privilégié
  - Suivi des demandes
- 4- Accueil des réclamations clients
  - Lors d'un entretien téléphonique
  - Lors d'un entretien en face à face
  - Clés d'une communication assertive
- 5- Suivi de la réclamation clients
  - Suivi du dossier client
  - Intégrer le processus qualité de l'entreprise
  - Optimiser la communication en interne

**Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.**

### Profils :

Commercial terrain et sédentaire - Vendeur en magasin - tout professionnel en relation avec sa clientèle

### Pre-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

### Attendu :

Attestation de formation

### Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

### Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

### Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

### Délai d'accès :

1 mois

### Tarif :

**1180€ / jour**

### Votre contact :

**Olivier SAVEY**

[olivier.savey@agileos.fr](mailto:olivier.savey@agileos.fr)

**06.22.64.13.89**

*Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.*