

# GESTION DES CLIENTS DIFFICILES



## Objectifs

- Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles
- Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser la gestion des situations difficiles et accroître la fidélisation des clients

**Public visé :**  
Tout collaborateur en contact avec les clients

**Durée / Rythme :**  
14h / 2 jours

**Prérequis :**  
Aucun

## Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...

**Modalités :**  
Formation en présentiel, distanciel ou mixte

**Suivi et Evaluation :**  
Contrôle continu (exercices, quizz...)  
Émargement feuille de présence  
Certificat de réalisation

**Tarif Intra :**  
Nous consulter  
(Min 1 à 10 stagiaires)

**Délai d'accès :**  
D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

**Contact :**  
[contact@envoll.fr](mailto:contact@envoll.fr)  
04 42 92 29 72

**Accessibilité :**  
[Oisieux Ici](#)



## Introduction

- Présentation du déroulé de la formation
- Présentation/tour de table des participants : leur entreprise/service, leur métier, leur expérience, leur formation initiale, leur(s) besoins et attentes

## Adapter son attitude pour faire face à la réclamation

- Prendre du recul face à une remarque déstabilisante
- Guider l'entretien et favoriser le dialogue
- Maîtriser ses propres réactions face aux clients difficiles
- Désamorcer l'agressivité
- Pratiquer l'écoute active

## Adapter son mode de communication à la personnalité de son interlocuteur

- Pyramide de Maslow
- Le SONCAS
- Bases de la communication assertive
- Reformuler et garder le silence

## Transformer une critique de façon positive

- Méthode AIDA
- Définir un mode de fonctionnement mutuel sur la base d'un « contrat » avec le client
- Argumenter face aux objections
- Dépasser ses peurs et oser dire non
- Obtenir un accord gagnant-gagnant