

GERER UN CLIENT DIFFICILE

- ◆ **Personnes concernées :**
 - ✓ Toute personne en contact direct avec le client

- ◆ **Objectifs :**
 - ✓ Garder la maîtrise des situations difficiles
 - ✓ Comprendre l'agressivité pour ne pas la subir
 - ✓ Savoir dédramatiser un discours agressif pour ne pas qu'il dégénère
 - ✓ Développer un discours positif
 - ✓ Résister à la pression du client
 - ✓ Proposer des solutions préventives quand elles existent
 - ✓ Fidéliser le client grâce à des techniques de communication efficaces

1^{ère} partie : la communication en cas de litige/conflit

- ✓ Rappel des règles d'une bonne communication
- ✓ Le langage ou le choix des mots
 - « A langage positif, client positif »
 - ❖ Techniques de communication et style à adopter
 - ❖ Attitude mentale fondamentale : l'empathie
 - « A langage négatif, client négatif »
 - ❖ Les expressions négatives
 - ❖ Les expressions de doute
 - ❖ Les expressions sans volonté marquée
 - ❖ Les expressions « plat ventre »
 - ❖ Les mots « catastrophe »
 - ❖ Les expressions de fausse confiance
 - ❖ Les phrases « bouche trou »
 - ❖ Les expressions piquantes
 - ❖ Les expressions introverties
 - ❖ Les expressions hyperboliques
 - ❖ Les mots à éviter
- ✓ Les **10 règles d'or** de la gestion de l'agressivité

2^{ème} partie : les causes de l'agressivité...

- ✓ Le fonctionnement de l'entreprise
- ✓ Les produits/services
- ✓ La garantie
- ✓ L'après vente
- ✓ Les Hommes : mauvais accueil, promesse non tenue, délai non respecté...
- ✓ Manque à gagner pour le client

3ème partie : ...et les techniques de réponses possibles

- ✓ Rappel des règles du jeu
- ✓ Explication
- ✓ Minimisation/maximisation
- ✓ Relativisation/Compensation
- ✓ Responsabilisation
- ✓ Objectivation
- ✓ Démonstration
- ✓ Prévention
- ✓ La technique du pire
- ✓ La **technique QPV** ?

4^{ème} partie : la conduite à tenir

- ✓ Comment accueillir et traiter un client mécontent :
 - La **méthode ACRE**
- ✓ Comment traiter le mécontentement ou le litige ?
 - Le traitement immédiat
 - Le traitement ultérieur
 - ❖ L'annonce du plan d'action
 - ❖ La réponse faite au client
 - La recherche du consensus
- ✓ Comment éviter de se trouver face à une simulation similaire ?
 - La mise en place des outils de prévention
- ✓ Comment mettre des limites à un discours trop agressif ? Comment rétablir l'équilibre avec un client qui abuse de sa situation « dominante » ? En dernier ressort, comment mettre fin à une situation conflictuelle « ingérable » ?
 - La **méthode DRD**

◆ **Méthodologie :**

- ✓ Liste des mots et expressions à utiliser/à éviter
- ✓ Tableau des causes d'agressivité les plus courantes/réponses possibles
- ✓ Simulations et entraînements
- ✓ Etudes de cas concrets et construction des réponses à apporter

◆ **Durée :**

- ✓ 2 jours par groupe de 8 personnes maximum