

## **GERER SES EMOTIONS POUR FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE CLIENT**

- ◆ **Personnes concernées :**
  - ✓ Tout acteur commercial en contact direct avec les clients professionnels ou particuliers.
  - ✓ Tout manager souhaitant aider ses collaborateurs à faire face à l'agressivité, aux incivilités ou agressions verbales de la clientèle.
- ◆ **Objectifs :**
  - ✓ Savoir gérer ses émotions pour garder la maîtrise des situations difficiles
  - ✓ Faire face à l'agressivité sans 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
  - ✓ Maîtriser les techniques de gestion des clients difficiles
  - ✓ Fidéliser le client grâce à des techniques de communication efficaces
- ◆ **Contenu :**
  - 1ère partie : la communication en cas de litige/conflit**
    - ✓ Rappel des règles de communication dans la gestion des clients difficiles
    - ✓ 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** pour faire face à l'agressivité
    - ✓ Gérer ses émotions
  - 2ème 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...
- ✓ Le manque à gagner pour le client

### **3ème partie : ...et les techniques de réponses possibles pour faire face à l'agressivité**

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

### **4ème 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