

GERER SES EMOTIONS POUR FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE CLIENT

- ◆ **Personnes concernées :**
 - ✓ Toute personne ayant à gérer un mécontentement ou un conflit avec un client ou partenaire de l'entreprise
- ◆ **Objectifs :**
 - ✓ Maîtriser les techniques posturales et verbales pour faire face à l'agressivité et aux incivilités
 - ✓ Savoir gérer ses émotions pour garder la maîtrise des situations difficiles
 - ✓ Transformer un conflit en atout face à un client mécontent
 - ✓ Savoir proposer des solutions préventives
 - ✓ Développer un comportement professionnel en toutes circonstances
 - ✓ Être capable d'instaurer un dialogue positif
 - ✓ Résister à la pression du client
 - ✓ Transformer un conflit en levier de fidélisation
- ◆ **Contenu :**
 - Partie 1 : savoir communiquer face à un mécontentement**
 - ✓ Le traitement des clients mécontents : levier de fidélisation
 - ✓ La communication positive : les mots, le type de langage, la posture
 - L'empathie : clé de voûte du traitement du litige
 - Les 8 types d'expressions et de phrases à éviter
 - Les 2 familles de mots qui font peur
 - ✓ Les **10 lois** pour parer à l'agressivité
 - ✓ La gestion de ses émotions
 - Partie 2 : identifier les origines de l'agressivité...**
 - ✓ L'entreprise et ses process
 - ✓ Les services et biens commercialisés
 - ✓ La garantie
 - ✓ Le service après-vente
 - ✓ Le discours et le comportement des collaborateurs : amabilité, engagement non tenu, prise de responsabilité...
 - ✓ La perte financière pour l'interlocuteur (client, fournisseur, partenaire...)
 - Partie 3 : ...et les discours et postures à adopter**
 - ✓ Expliquer
 - ✓ Responsabiliser
 - ✓ Maximiser/minimiser
 - ✓ Compenser/relativiser
 - ✓ Rester objectif
 - ✓ Démontrer
 - ✓ Prévenir

- ✓ Utiliser la **méthode du pire**
- ✓ Le questionnaire **QPV** ?
- ✓ Rappeler les protocoles et les engagements réciproques

Partie 4 : les comportements et les discours à adopter

- ✓ Accueillir et écouter activement :
 - **La règle des 20/80**
- ✓ Questionner de manière bienveillante
 - La **technique ACRE**
- ✓ Traiter l'exaspération et l'insatisfaction
 - Donner une réponse immédiate
 - S'engager à répondre dans un futur proche
 - ❖ Annoncer ce que je propose : je dis ce que je vais faire
 - ❖ La réponse faite au client : et je fais ce que j'ai dit !
 - Rechercher le compromis
- ✓ Apprendre des erreurs passées
 - Mettre en œuvre des protocoles de prévention
- ✓ Savoir maintenir adroitement une égalité avec un interlocuteur qui abuse de ses droits.
- ✓ Savoir traiter des comportements ou des discours inacceptables
- ✓ Etre capable de faire cesser une situation devenue incontrôlable tout en laissant la porte ouverte pour ne pas rompre définitivement le dialogue ?
 - La **technique DRD**

◆ **Méthodologie :**

- ✓ Listing des mots et expressions à mettre en avant/à proscrire
- ✓ Identifications des postures et mots à utiliser face aux principales situations d'agressivité
- ✓ Entraînements intensifs sur cas concrets
- ✓ Questions/réponses avec l'animateur

◆ **Durée :**

- ✓ Formation à distance : 8h (2 sessions de 4h)
- ✓ Formation présentielle : 2 jours (14h)