evolutis
Conseil et Formation en management et développement commercial

Communication & efficacité personnelle

GERER SES EMOTIONS POUR FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE DES CLIENTS DIFFICILES

- **Public visé :**
  - ✓ 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 maitrise 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

- **Prérequis :**
  - ✓ Aucun

- **Contenu :**

<u>1ère partie : la communication en cas de litige/conflit</u>

- ✓ 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

Méthodes pédagogiques :

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

Durées et modalités :

Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
2 jours (14h)	8h	9h30

*Formation à distance