



2 Jours **Gérer les conflits en Relation Client**

dans **RELATION CLIENT - ADV SAV / Réf : RCL-SAV-04**

Objectifs de la formation

- Contrôler ses émotions
- Résoudre les conflits en relation client
- Déterminer un accord pour fidéliser les clients

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Analyser la situation

- Connaître et comprendre les différents types de conflit
- L'origine du conflit et cause d'insatisfaction
- Les enjeux pour le client et pour l'entreprise

Jour 1 - Après-midi

2. Détecter et gérer une situation difficile

- Maîtriser ses émotions, garder son calme
- Ecoute active
- Préparer le rapport
- Envisager les solutions possibles

Jour 2 - Matin

3. Gérer le conflit et trouver un accord



- Les 4C pour mener l'entretien
- Bien choisir son vocabulaire, régler sa voix et maîtriser son non-verbal
- Questionnement pour cibler son client
- Rechercher un intérêt commun
- Reformuler pour être sûr de s'être bien fait comprendre
- Conclure et obtenir un engagement

Jour 2 - Après-midi

4. Gérer son stress et arranger ses conditions de travail

- S'adapter rapidement à la situation
- Prendre du recul
- Respirer
- Se ressourcer entre deux clients
- s'appuyer sur une équipe soudée

5. Renforcer la Relation Client

- Résumé pour le client
- Remontée des informations en interne
- Anticiper et préparer les futurs contacts

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Manager, responsable de service client

Pédagogie



Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

