

## Gestion des clients difficiles

*Traitement des exigences et des agressions*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Toute personne évoluant avec de la clientèle

### Objectifs

Cette formation sur la gestion des clients difficiles vous permettra de :

- Comprendre le **fonctionnement des clients difficiles**
- Définir et gérer vos points de vigilance personnels face à des tensions
- Renforcer sa confiance en soi et son aisance
- Maîtriser les outils indispensables

En suivant cette **Formation Commerciale**, vous apprendrez à **répondre à la colère, l'agressivité et la violence de vos clients.**

### Programme

- Les cas à gérer
  - Qu'appelle-t-on client "difficile"?
  - Définitions des situations vécues par chacun
- Les déclencheurs des **tensions**
  - Pourquoi le client est exigeant ou pointilleux (profils de personnalité)
  - Interaction entre l'autre et moi: pourquoi suis-je agacé? Test Analyse Transactionnelle
  - Pourquoi la communication prend l'eau ?
- Conséquences des tensions
  - Pour moi, pour le client, pour l'équipe et l'entreprise
- Désamorcer les manipulations et **objections du client**
  - 5 techniques face à l'hypocrisie, la mauvaise foi, la colère, ....
- **Gestion des émotions** : techniques
  - Que faire de ma colère ?
  - Que faire de ma crainte ?
  - Que faire de ma frustration ou de ma culpabilité?
- Gérer les mécontentements illégitimes (le client a tort)
  - Techniques des 4 points
  - Détails des 4 étapes essentielles
- Gérer les SAV justifiés (le client a raison)
- Technique des 5 LEARN

Cette **formation professionnelle Commerciale** s'adresse aux demandeurs d'emploi, salariés et chefs d'entreprise et se déroule sur **Nice Ouest** en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes (06)**, ainsi qu'à **Toulon (83)** et à **Marseille (13)**.