

# Gérer des clients difficiles

Cette formation vous permettra de comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter mais également d'accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles. Spécialiste des formations sur mesure nous adapterons le programme en fonction de vos besoins et de vos attentes.

Pré-requis

Aucun

## Public concerné

Toute personne en contact quotidien avec des clients

#### Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

# Contenu de la formation

### Positionnement par rapport à la thématique

La prise de hauteur : comment mener un constat des plus objectifs et exprimer sa vision au sujet de la gestion des clients difficiles ? Pourquoi et comment exprimer/faire exprimer ses ressentis, ses émotions à un instant "t" ? Comment structurer la gestion des clients difficiles ? Comment prendre conscience de tous les leviers d'actions relatifs au contexte, aux autres, à soi ? Comment prendre pleinement sa place pour bien gérer des clients difficiles ?

Comment recadrer avec respect ?

Comment faire évoluer sa prestance, particulièrement lors de situations tendues et vécues de manière inconfortable ?

# Comment approfondir les connaissances et acquis déjà en place ?

Pourquoi et comment construire d'abord sur les ressources et talents en présence ?

Comment encore mieux exploiter le contexte pour optimiser ses capacités à gérer les clients difficiles ?

Comment faire évoluer ses savoir-faire et savoir-être pour gérer les clients difficiles ?

Comment consolider sa "relation à soi" pour évoluer dans la connaissance de ses talents, dont la capacité à gérer les clients difficiles ?

Comment progresser à partir des freins ?
Comment progresser, à partir des freins, vers plus d'aisance en gestion des clients difficiles ?
Comment "faire avec" des freins contextuels pour évoluer ?
Comment dénouer des freins relationnels ?
Comment solutionner des freins "personnels" ?
Comment anticiper et gérer des conflits relationnels ?
Comment oser dire "non" ?

Comment mieux "faire avec" les émotions, en soi, chez

La gestion des clients difficiles : comment se projeter avec succès ?

les autres ?

Explorer de nouveaux outils, de nouvelles méthodes en fonction de sa situation et de ses objectifs

Comment inspirer et s'inspirer mutuellement pour atteindre ses objectifs ?

Comment optimiser les recadrages ? Se faire respecter si besoin