



Neuro Active

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.

Pré-requis

Aucun

Public concerné

Toute personne en contact quotidien avec des clients

Contenu de la formation

Positionnement par rapport à la thématique

Comment progresser à partir des freins ?
Comment progresser, à partir des freins, vers plus

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 prestation, 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 ?

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 les autres ?

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

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