

# MAÎTRISER LA RELATION AVEC LES CLIENTS DIFFICILES

2 JOURS  
14 HEURES

Les 

des mises en situation et jeux de rôles tout au long du parcours de formation pour un meilleur ancrage des techniques

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Intégrer les enjeux de la relation client dans leurs échanges multi-canal

Identifier les profils de client et adapter leur comportement, attitude et discours

Résoudre au mieux les situations critiques quelque soit le canal relationnel

Développer la relation de confiance pour atteindre une satisfaction complète du client

Tarif: 2400€ H.T. (Intra)  
Référence: XHO/GUEST004

Formacode: 34076  
Modalités: présentiel  
intra (2 à 8 pers.) ou inter (4 à 8 pers.)  
Lieu, accessibilité, modalités cf page suivante  
Délai d'accès: 6 semaines à 3 mois à compter de la demande

**Vous êtes:** Agent d'accueil, Hôte(sse) d'accueil, vendeur, commercial ou tout simplement amené à être en contact avec le client

**Pré-requis:** aucun

## PROGRAMME

### Les canaux de la relation client

💡 Caractéristiques des différents canaux : physique, téléphone, mail, courrier, réseaux, chat

**Activité:** dresser les avantages, inconvénients et particularités de chaque canal

### Les enjeux de la relation client

💡 Représenter son entreprise et être cohérent avec la vision stratégique de celle-ci

💡 Appréhender la réalité actuelle de l'acte de consommation client

💡 Comprendre le mécanisme de la satisfaction client

💡 Identifier les moments-clés de la relation client

**Brainstorming:** mettre en relation les moments-clés avec le discours adapté à la stratégie et image de l'entreprise

### Connaître et comprendre ses clients

💡 Définir les profils de client

💡 Identifier les clients par le SONCASE

💡 Repérer les jeux d'acteur accueillant / client

💡 Repérer les Besoins / Contraintes / Attentes du client

**Jeux de rôle:** identification des profils et du BCA

### Communiquer efficacement avec ses clients

💡 Comprendre le processus de la communication interpersonnelle

💡 Les dimensions verbales, para-verbales et non verbales de la communication

💡 Les freins et les difficultés : identifier les biais, apprendre à distinguer interprétation et observation

💡 Comprendre les comportements de fuite, de manipulation et d'agressivité

Maîtriser l'assertivité, l'écoute active

**Activités:** jeux autour de la communication, la congruence du message, l'écoute active, test d'assertivité

### Améliorer son discours dans la relation client

💡 Maîtriser les techniques de questionnement

💡 Utiliser la reformulation

💡 Savoir traiter les objections

Connaître les phrases à utiliser et celles à éviter

**Brainstorming:** construire son discours, préparer son questionnement

### Maîtriser son attitude et discours dans les situations particulières

💡 Gérer l'attente et le client impatient, gérer le client bavard

💡 Savoir dire non de manière constructive

💡 Comprendre la dynamique conflictuelle

💡 Identifier les causes et signes avant-coureur d'une situation de conflit

Maîtriser la méthode DESC de résolution de conflit

**Mise en situation:** traiter les situations particulières avec succès

Informations: 06 51 07 96 92 - [contact@x-hoformation.com](mailto:contact@x-hoformation.com)

# VOTRE FORMATION AVEC X-HÔ FORMATION

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Encadrement pédagogique: Le formateur propose un apport théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations, adapte les organisations à chacun et évalue les acquis.

Intervenant: Le formation est dispensée par un formateur spécialiste de la thématique et confirmé dans la formation professionnelle d'adultes. Les C.V de nos formateurs sont disponibles sur demande avant l'entrée en formation.

Méthodes pédagogiques: Alternance d'apports théoriques détaillant les principes et exercices pratiques: Etude de cas préférablement issus de l'expérience des clients: analyse partagée, identification des comportements et actions correctives, jeux de rôles et simulation

Moyens techniques: support de cours sous forme de diaporama, illustré et animé. Aucun moyen technique n'est requis de la part du stagiaire. En intra-entreprise sur site chez le client, une salle adaptée pour le nombre d'apprenants, équipée d'un vidéo-projecteur et paperboard sera nécessaire.

Supports pédagogiques: Un support de cours est remis aux apprenants en fin de stage.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI ET DE VALIDATION

Évaluation pédagogique: Questionnaire de positionnement pour évaluer les connaissances préalables en amont de la formation, évaluation de début de formation pour évaluer les acquis sous forme de QCM, évaluation continue de la progression sous forme orale, des mises en situation seront proposées selon les séquences, et des évaluations formatives sous forme de quiz seront transmises aux apprenants, évaluation de fin de formation sous forme de QCM.

Satisfaction: Évaluation individuelle de la satisfaction sous forme de questionnaire remis à chaque apprenant en fin de stage. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est transmis au responsable de la formation.

Validation de formation: une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin formation.

## ACCESSIBILITÉ:

Afin de vous proposer la solution la plus adaptée, les personnes en situation de handicap sont invitées à nous informer dès la prise de contact de la nature de leur handicap: [n.guerini@x-ho.fr](mailto:n.guerini@x-ho.fr), 06 51 07 96 92

Lieu de formation selon convention

Informations: **Nioucha Guerini** - 06 51 07 96 92 - [contact@x-hoformation.com](mailto:contact@x-hoformation.com)