INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Gérer les clients difficiles

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GCL

CLIQUEZ ICI

DURÉE : 1 jour
8h en présentiel | 7h distance

PRIX : 790.00 € HT (948.00 € TTC)

PARTICIPANTS

Collaborateurs en contact avec des clients, des patients ou des usagers : accueil, secrétariats, cabinets médicaux, d'avocats ou d'experts-comptables, syndics, commerces, services clients, fonctions support.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Décoder les ressorts du client difficile.
- Traiter une réclamation jusqu'à sa clôture.
- Dire non sans rompre la relation.
- Fidéliser après la tension.

PROGRAMME

Comprendre le client difficile et traiter sa réclamation

- Distinguer les profils : l'exigeant, le pinailleur, le procédurier, l'indécis, le bavard et le client de mauvaise foi.
- Lire le besoin caché sous la plainte : la peur d'être lésé, le besoin de reconnaissance, l'impatience, le sentiment d'injustice.
- Accueillir la réclamation comme une information : le coût d'un client perdu et la valeur d'une plainte bien traitée.
- Présenter l'excuse juste : la reconnaissance du ressenti sans l'aveu d'une faute qui n'existe pas.
- Conduire la réclamation avec méthode : les faits, l'enjeu réel, les options, l'engagement et le suivi.
- Répondre par écrit sans envenimer : le mail de réclamation, l'avis négatif en ligne, le recommandé du copropriétaire.

Tenir le cadre et fidéliser

- Dire non sans fermer la porte : le refus motivé, l'alternative réaliste et la formule qui préserve la relation.
- Résister aux pressions : le chantage au départ, la menace d'un avis négatif, le passage en force par la hiérarchie.
- Négocier la juste concession : ce qui se donne, ce qui s'échange et ce qui ne se discute jamais.
- Recadrer le client qui déborde : les demandes hors périmètre, les appels incessants, les honoraires contestés après coup.
- Construire des réponses d'équipe : les formules communes, les règles partagées, le relais vers un collègue ou un responsable.
- Transformer un mécontent en client fidèle : le suivi après litige et la preuve que la réclamation a servi.

Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.	**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants.	**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation	**Évaluation des acquis :** Réalisée en fin de formation par un questionnaire.	**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation