INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Parcours certifiant : Gérer les clients difficiles



DURÉE : 2 jours
15h en présentiel | 14h distance

PRIX : 1480.00 € HT (1776.00 € 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.

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

PREMIERE PARTIE

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.

DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification Softskills (1 jour)
Déroulement :
> Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec les outils 360 de notre plateforme Performances-Talents. Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.
> Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

LA CERTIFICATION

Aptitudes évaluées :
1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats :
> Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.
> Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

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