

Gestion Efficace des Clients Difficiles

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-efficace-des-clients-difficiles

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC247

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Connaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent
- ✔ Utiliser les qualités relationnelles pour atténuer les tensions
- ✔ Répondre aux remarques et objections des clients
- ✔ Faire face à une diversité de cas de clients mécontents
- ✔ Gérer ses émotions en situation de tension
- ✔ Prendre conscience de son propre comportement et de son impact sur son interlocuteur
- ✔ Intégrer les principes de gestion de la réclamation client
- ✔ Utiliser les bases de la communication en situation de tension
- ✔ Utiliser les bons outils pour faire face aux objections
- ✔ Avoir les techniques de base pour gérer l'insatisfaction client
- ✔ Réduire l’impact émotionnel dans une situation délicate
- ✔ Connaître les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats

👥 POUR QUI ?

- ✔ Tout collaborateur ayant des contacts en face-à-face et téléphoniques avec les clients internes et/ou externes

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Mieux se connaitre pour mieux se maitriser

- Faire l'auto-diagnostic de votre personnalité
- Evaluer votre niveau de proactivité
- Analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

2 / Réagir efficacement dès que la tension monte

- Les déclencheurs de l’agressivité
- L’échelle de l’agressivité
- Les conseils pour se protéger
- Les bons réflexes comportementaux
- La trame de traitement d’une réclamation

3 / Sauvegarder la communication en situation de tension

- Les attitudes d’écoute active
- La reformulation
- Le schéma de la communication
- La verbalisation des émotions La pratique de l’empathie
- La pratique de l'empathie

4 / Répondre aux objections en prenant en compte la réaction de son interlocuteur

INNOV MAROC

- L’utilisation d’un langage adapté
- Le questionnement
- La méthode de l’accusé-réception

5 / Gérer différentes situations d’insatisfaction clients

- La technique de la pacification
- La technique de l’isolement
- Le malentendu
- La technique de "parole contre parole"
- Le technique du "transfert"
- La formulation d'un refus
- Les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats

6 / Faire face aux conflits et aux critiques

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Développer une écoute active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi

7 / Gérer vos émotions et votre stress

- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul

INNOV MAROC

8 / Savoir négocier pour obtenir un compromis

- Comment comprendre l'autre et le laisser s'extérioriser
- Trouver une relation Gagnant-Gagnant
- Faire passer un message de façon simple
- Maîtriser les parades à utiliser pour chaque situation

9 / Apprendre à refuser sans perdre un client

- Comment dire "NON" tout en conservant le client
- Maîtriser les limites infranchissables
- Acquérir les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu
- Connaître le bon langage et les expressions à éviter
- Apprendre à être objectif et rendre le refus acceptable

10 / Les bons outils pour faire face aux objections et gérer l'insatisfaction client

- L’utilisation d’un langage adapté
- Le questionnement
- La méthode de l’accusé-réceptionLa technique de la pacification
- La technique de l’isolement
- La trame de traitement d’une réclamation
- La technique de «parole contre parole»

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

09 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 06 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC