

Gestion des Clients Difficiles en Magasin

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP111

CATÉGORIE
Gestion des Conflits

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Appréhender le fonctionnement d'un conflit et la réaction de l'homme face à une déception ou une insatisfaction
- Maîtriser les méthodes de communication pour conduire une insatisfaction
- Appréhender positivement le conflit dans le cadre de la démarche qualité

POUR QUI ?

- Responsables d'équipes
- Vendeurs en boutique
- Toute personne ayant des contacts avec la clientèle



Programme détaillé

1 / Appréhender l'impact des conflits sur l'image de son magasin

- L'impact immédiat
- L'impact à terme

2 / Identifier la source du conflit

- Comprendre, savoir faire preuve d'empathie vis-à-vis de mon client
- Identifier les types des clients difficiles
- Evaluer son mode de fonctionnement pour mieux maîtriser ses émotions et adopter une attitude positive
- Comprendre les mécanismes d'un conflit, les différentes étapes et les pièges à éviter

3 / S'affirmer face aux critiques d'un client mécontent

- Prendre du recul et ne pas être sur la défensive, savoir être constructif
- Appliquer les canaux de communication efficaces : les postures, le langage verbal et la voix
- Pratiquer les techniques de l’écoute professionnelle
- Désamorcer le conflit en adoptant un esprit positif
- Pratiquer l'écoute active pour identifier les raisons d'insatisfaction
- Questionner et reformuler pour sécuriser le client

4 / Consolider la relation client en considérant son client

- Recentrer l'échange en se positionnant sur les faits

INNOV MAROC

- Proposer des solutions en instaurant un compromis en fonction de vos contraintes
- Obtenir un accord satisfaisant des deux parties
- Positiver la situation en valorisant le client

5 / Fidéliser le client mécontent après une insatisfaction

- S'impliquer personnellement dans les actions à mener
- Respecter ses engagements

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

11 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

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