



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Gestion de conflits clients

Vente – Gestion relation clients

Contexte

La formation « **Gestion de conflits clients** » vise mieux cibler et fidéliser la clientèle, et ainsi, augmenter son chiffre d'affaires et le flux client. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Accueillir, conseiller, orienter et informer le client de façon efficace.
- Préserver une relation de qualité avec le client
- Traiter les réclamations des clients avec diplomatie et efficacité
- Rendre les incidents en actions positives

Public

Tout salarié

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Contenu

1 ^{er} partie	L'accueil du client insatisfait
Objectif	Savoir accueillir, accompagner et conseiller le client mécontent
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• La prise de contact• Comportement adéquate en fonction du type de clientèle• Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.• Rester Zen
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2 ^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
Objectif	Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Emmener la relation sur le terrain du rationnel.• Adopter un état d'esprit constructif.• Ecouter votre interlocuteur.• Clarifier le cahier de charges.• Affirmer votre autorité en douceur• Ne pas avoir peur des divergences, ne pas vouloir plaire à tout prix.

2^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
	<ul style="list-style-type: none"> Faire usage de la reformulation. Garder son calme. Soigner la relation au long cours.
Déroulé pédagogique	Mise en situation, à partir de jeux de rôle et mise en application des techniques de négociation afin d'établir des relations positives et sortir des conflits.

3^{ème} partie	Les techniques de gestion de conflits
Objectif	Adopter la bonne technique de gestion de conflits
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Le conflit en face à face. Le conflit téléphonique Le conflit par correspondance
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de gestion de conflits, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation ainsi que la rédaction d'un courrier concernant un conflit.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de cours présenté ci-dessus ne pourra donc être vu dans son entièreté que si le rythme d'apprentissage, des participants, le permet.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience des formateurs enrichie par de nombreuses formations dispensées dans le cadre de DOCEO.