



## Gérer les relations avec les clients difficiles

### OBJECTIF

- Développer des compétences relationnelles permettant de gérer des situations commerciales conflictuelles.

### CONTENU

- **Analyser les comportements des personnalités difficiles (passif, agressif, manipulateur)**
- **Adapter son mode de communication**
- **Analyser et traiter les réclamations clients**
  - ✓ Faire le diagnostic de la réclamation : analyser la réclamation avec objectivité
  - ✓ Associer le client dans la recherche des informations factuelles
  - ✓ Développer une attitude positive, centrée sur le client
    - prendre en considération son insatisfaction et l'écouter avec empathie,
    - impliquer le client dans la recherche d'une solution commune et satisfaisante pour les deux parties et la mettre en place dans les plus brefs délais,
    - conclure de façon positive et créer un pont vers le futur pour consolider la relation avec le client.
  - ✓ Faire remonter les informations auprès des personnes et/ou des services compétents
- **Gérer les critiques**





## Prospecter et fidéliser par téléphone

- **Maîtriser les situations et comportements conflictuels**
  - ✓ Une attitude positive et efficace :
    - accepter le mécontentement et s'affirmer clairement dans le respect de soi, de l'entreprise et du client,
    - savoir dire non au client (avec élégance).
- **Construire une solution acceptable**

### PÉDAGOGIE

- Exemples et cas concrets

### PUBLIC

- Tout public

### DURÉE

- 2 jours

### CALENDRIER

- Nous consulter

### BUDGET PAR PERSONNE

- 650 € HT (Déjeuners inclus)

RÉF : V2



CHAMBRE DE  
COMMERCE ET  
D'INDUSTRIE  
DE LA MAYENNE

Nous  
contacter

Tél. : 02 43 91 47 47

Centre de Formation  
www.formation.mayenne.cci.fr  
5 bld de l'Industrie SAINT BERTHEVIN