

## LA GESTION DES LITIGES CLIENTS

*Garantir un climat serein et positif malgré des situations conflictuelles*

### COMPETENCES VISEES

- ) Gérer avec efficacité une situation complexe
- ) Gérer son stress
- ) Maintenir une relation commerciale pérenne

### Découverte du client

- ) Les caractéristiques du client
- ) Les attentes en terme de qualité et les exigences
- ) L'analyse de l'insatisfaction
- ) La prévention des situations complexes
- ) Les différentes formes de réclamations
- ) Les émotions du client et l'analyse de son comportement

### Gestion de situation complexe

- ) Traiter efficacement la complexité d'une situation
- ) Comprendre l'insatisfaction
- ) Comprendre les émotions
- ) Pratiquer l'écoute et la reformulation
- ) Amener le client vers la recherche de solutions avec soi
- ) Rappeler les obligations et les droits
- ) Eviter les situations de manipulation
- ) Faire preuve de fermeté sans agressivité
- ) Utiliser le positif dans la communication verbale et non verbale

### Gestion de ses émotions et de son stress

- ) Gérer son stress
- ) Prendre le recul nécessaire pour se préserver
- ) Apprendre à garder son calme
- ) S'appuyer sur son équipe en cas de situation d'agressivité

### Fidélisation du client

- ) Préserver la satisfaction du client
- ) Conclure un entretien avec positif et courtoisie
- ) Obtenir un feed back du client sur la situation

### Public

Tout public

### Pré requis

Aucun

### Durée

2 jours

### Suggestion de compléments

La gestion des conflits et du stress

Accueil physique et téléphonique

La relation client au téléphone

Développer ses compétences en vente

### Les + pédagogiques

Mise en situation contextualisée

Adaptation aux spécificités du secteur d'activités

Jeux de rôle

#### Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur  
17400 SAINT JEAN D'ANGELY  
05.46.32.65.16  
contact@envolformation.com

#### Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède  
17000 LA ROCHELLE  
09.53.09.78.15  
larochelle@envolformation.com

#### Agence de Niort

85 Rue Saint Jean  
79000 NIORT  
09.80.63.29.73  
niort@envolformation.com