

Gérer des plaintes et des situations difficiles en service à la clientèle

Durée: 1 jour

Public cible: Pour tous

À qui s'adresse cette formation ?

Pour tous

Objectifs de la formation

- Transformer vos communications avec vos clients en souvenirs positifs pour eux et pour vous.
- Gérer les situations difficiles de façon satisfaisante pour tous.
- Désamorcer les phrases " qui tuent " avec des phrases " qui redonnent vie ".
- Préciser des moyens concrets pour améliorer vos relations avec vos clients.
- Contrer l'escalade émotionnelle faisant suite à un refus.

Description sommaire

Traverser une situation délicate et tendue avec un client en adoptant les techniques et attitudes efficaces pour se protéger, préserver la qualité de la relation et restaurer la confiance.

Contenu du plan de cours

La relation de service

- Les trois dimensions d'une relation client
- Le cycle et les étapes d'une relation client
- Les limites de la situation de service

Le client insatisfait

- Les besoins non satisfaits font monter la pression
- Les étapes de l'escalade émotionnelle
- Obtenir la collaboration du client

Les techniques d'intervention

- Exprimer un refus et maintenir la relation client
- Reprendre le leadership d'une relation client
- Répondre aux phrases " qui tuent "

Approche et méthode pédagogique

La formation repose sur une approche pratique et immersive, centrée sur des mises en situation réalistes permettant de gérer des interactions clients difficiles. Elle combine jeux de rôle, rétroaction immédiate et outils concrets de communication, afin de transformer les réflexes en comportements efficaces. L'animateur agit comme facilitateur et coach, en aidant les participants à développer une posture professionnelle favorisant la désescalade et la préservation de la relation client.

Recommandations

- Être en situation de contact client régulier (service, support, vente, réception)
- Avoir déjà été exposé à des situations difficiles (plaintes, insatisfaction, refus)
- Être disposé.e à remettre en question ses réflexes de communication