

# Améliorer durablement la résolution et la prévention des litiges clients

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Prendre du recul sur sa communication dans un contexte difficile. Appréhender les outils de gestion des conflits clients et gérer efficacement ses relations. Contrôler et gérer les désaccords avec diplomatie.

**Profils:** Commercial, technico-commercial, assistante commerciale et collaborateur engagé dans la relation client.

**Méthodes:** Alternance entre la théorie et la pratique. Mises en situation : au téléphone, en entretien, à l'écrit selon les besoins exprimés.

**Prérequis:** Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Évaluation:** L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Comprendre le mécanisme des conflits

Les différents types et niveaux de conflit

Les différentes origines des conflits

Les forces et faiblesses des conflits

## Les règles et les pièges de la communication

Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire

Comment écouter activement

Poser les bonnes questions, analyser la situation

Savoir faire patienter un client

Savoir dire non avec courtoisie

## Les différentes attitudes face à un conflit

Dépersonnaliser les attaques, gérer les critiques

Chercher les points d'accord et les valider

Construire une position gagnante

Prendre des engagements concrets

Encourager la critique constructive et l'utiliser comme information pertinente

## Développer et renforcer sa confiance en soi

Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle

Neutraliser l'impact des pensées négatives

Développer l'estime de soi-même

Maîtriser l'émotionnel dans le conflit

Cultiver le comportement assertif

## Répondre aux comportements déstabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs

Créer des conditions pour préserver les liens

Connaître les caractéristiques des personnalités difficiles

Faire face à l'agressivité par des techniques comportementales

Repérer et désamorcer les manipulations

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Construire une solution adéquate pour le client et pour l'entreprise