



Relation clients et gestion des situations difficiles

Objectifs

- ✓ Maîtriser les fondamentaux de l'accueil
- ✓ Avoir une communication verbale et non-verbale adaptée à votre interlocuteur et au message que vous souhaitez transmettre
- ✓ Apprendre à découvrir les attentes, les besoins, et la problématique du client
- ✓ Acquérir les méthodes permettant de mieux gérer les situations difficiles
- ✓ Savoir ajuster votre communication et être dans l'écoute
- ✓ Optimiser la prise de recul pendant une situation difficile afin de désamorcer le stress et de mieux vivre cette situation
- ✓ Apprendre à gérer l'après-situation pour évacuer, totalement ou partiellement les tensions, et vous sentir mieux

Durée

Deux jours, soit 14 heures

Contenu

Les fondamentaux de la relation clients (réflexion individuelle et collective)

- Importance de l'accueil
- S'organiser pour gagner en efficacité : la gestion des priorités
- Comment se présenter soi, présenter sa société ainsi que l'offre proposée

DAZIPAO

2 rue du 2^{ème} R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - contact@dazipao.fr - www.dazipao.fr

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne

La communication verbale et non verbale

- Principes de base de la communication
- Le poids du paralangage sur la communication
- La communication non-verbale
- La voix et les mots, être positif
- La prise de contact et la mise en confiance

Découverte des attentes et des besoins (mises en situation)

- Ecoute active
- Questionnement et reformulation

Le traitement des objections (mises en situation)

- Comprendre l'origine de l'objection
- Techniques pour dépasser les objections
- Analyser, traiter et négocier sur l'élément de blocage

Ecouter une conversation et conclure (mises en situation)

- Canaliser votre interlocuteur : être directif
- Les techniques pour écouter une conversation

Les sources et les manifestations des situations difficiles (échanges)

- Définition et exemples de situations difficiles
- Les types de personnalités difficiles

Les techniques pour gérer les situations difficiles (mises en situation)

- Ecoute et empathie
- Positiver et adopter une approche constructive
- Définir un objectif : maintenir le dialogue
- Objectiver vos sentiments
- L'argumentation : rassurer et trouver « la bonne réponse »

Identifier votre niveau de stress

- Identifier les sources de stress pour mieux le gérer
- Les symptômes du stress
- Être conscient de votre niveau de stress

Les techniques pour maîtriser le stress et prendre du recul

- Comment réagir à l'agression
- Identifier vos émotions pour mieux les maîtriser
- Repérer vos pensées automatiques et les rendre plus positives
- Apprendre à vous ressourcer, à « faire le vide » après avoir été confronté à une situation difficile : respiration, relaxation progressive de Jacobson, visualisation

DAZIPAO

2 rue du 2^{ème} R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - contact@dazipao.fr - www.dazipao.fr

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne