

Maintenir de bonnes relations avec des clients difficiles (1J)



Descriptif

« Ne vous plaignez jamais du client à caractère difficile car il est la cause de vos progrès. Traitez les autres mieux encore : ils sont les raisons de vos bénéfices. » - Auguste Detoef

La gestion des clients difficiles est extrêmement paradoxale. D'un côté, le client est la clé de voûte de toute entreprise commerciale. C'est lui qui en assure le développement comme la pérennité, c'est pourquoi il doit obtenir un service et un produit irréprochables en totale adéquation avec ses besoins. D'un autre côté, il est parfois nécessaire de poser des limites à certains clients difficiles afin de préserver le respect de tous les acteurs impliqués.

L'objectif de cette formation répond à ce paradoxe en accompagnant les participants dans l'apprentissage d'une meilleure communication interpersonnelle, y compris face à des interlocuteurs difficiles ou de mauvaise foi. Des trucs et astuces immédiatement applicables à la réalité quotidienne des participants seront ainsi proposés tout au long de cette journée.

Objectifs

- Identifier les différentes catégories de clients difficiles (arrogants, bons copains, chronophages, indécis, experts, râleurs, mutiques ou contradictoires) ;
- Comprendre les attentes implicites comme explicites de ces derniers et adapter son approche et ses réponses ;
- Identifier et désamorcer les jeux de pouvoir relationnels - Faire face à la mauvaise foi ;
- Rester à l'écoute de ses émotions et en tenir compte dans les interactions ;
- Reconnaître ses besoins propres et les positionner face à ceux des clients difficiles ;
- Délivrer son message en gardant à l'esprit un objectif « gagnant - gagnant » ;
- S'exprimer sereinement par téléphone ou lors de rencontres en face-à-face ;
- Définir une charte de collaboration respectueuse de tous les acteurs de la relation.

Pour aller plus loin

- Communiquer avec assertivité (1J)
- Démasquer et contrer les manipulateurs (1J)
- Entendre et répondre aux besoins de son interlocuteur (1J)
- Travailler avec les émotions des autres (1J)
- Optimiser la relation client (1J)