

Gérer les tensions pour un conseil client efficace et apaisé - PCC10

Code produit : PCC10

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre les motifs des situations conflictuelles
- Savoir désamorcer les situations conflictuelles
- Adopter une posture professionnelle adaptée pour instaurer un climat de confiance

Programme de la formation

1. Comprendre les mécanismes du conflit
 - Sources fréquentes de tension (retards, refus de prise en charge)
 - Types de clients difficiles
 - Mécanismes émotionnels : stress, peur, frustration côté client et conseiller

2. Adopter une posture de conseil pour désamorcer les conflits
 - Savoir prendre du recul
 - Attitude assertive
 - Créer un climat de confiance par une écoute active et une bonne reformulation
3. Techniques de communication apaisante
 - Comprendre les attentes réelles du client
 - Gérer le verbal, le non verbal et le para verbal
 - Gérer ses émotions et celles du client
4. Traiter les objections et désamorcer les tensions
 - Différents objections : savoir y répondre
 - Répondre sans se justifier : reformuler, recadrer, proposer des solutions réalistes
 - Clarté dans l'explication et pédagogie dans la réponse
5. Définir un ou deux axes de progression

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.