



Gérer des clients difficiles avec succès

Objectifs :

Même si le niveau de satisfaction des clients est élevé, aucune entreprise n'est à l'abri de situations difficiles à gérer avec la clientèle. En effet, des retards de livraison, des défauts de paiements, des erreurs de commande sont autant de situations qui peuvent déboucher sur des conflits. Or, la plupart des collaborateurs ne sont pas formés à affronter ce genre de situation. Le risque d'une mauvaise gestion de cette situation peut avoir des conséquences multiples : perte financière, perte d'image mais aussi perte du client. Or, chacun sait la difficulté que les sociétés ont à se bâtir une clientèle

Le but de cette formation est donc d'améliorer la gestion des situations difficiles, voire conflictuelles, pouvant survenir avec un client en :

- Comprenant les enjeux et les risques d'une situation de crise
- Identifiant les causes du conflit
- Comprenant les attentes du client et en lui présentant les solutions adéquates

Contenu :

Sur base de cela la formation est élaborée et aborde les points suivants :

- Qu'est ce qu'un client difficile
 - Nature du mécontentement
 - Comprendre l'expression de la crise
- Le profil d'un client difficile selon la théorie des couleurs
- Le traitement des clients difficiles
 - Principe de base de la communication
 - Ecouter les plaintes
 - Comprendre les plaintes
 - Apporter des solutions aux plaintes
 - Faire la différence entre un fait, un sentiment et une opinion
 - Mettre en place un processus de résolution
- Savoir répondre à un client difficile
 - La réponse orale et/ou écrite
 - Vérifier que le client accepte la solution
 - Assurer le suivi d'une plainte client.

La formation s'appuie sur des exercices concrets tirés de cas réels.

Public concerné :

Tous les membres des différents services (logistique, transport, facturation, commercial, management...) en contact avec les clients

Déroulement de la formation :

Cette formation de maximum 8 participants est avant tout pratique et combine l'apprentissage et les études de cas afin que tous les éléments soient directement applicables sur le terrain pour aider concrètement les participants dans leur démarche.

Organisation du séminaire : **1 jour**

Accompagnement sur le terrain: 2 heures par participant