



# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES EN FACE À FACE

Développer ses compétences relationnelles en situation difficile



CAPITE CORPUS

**PROGRAMME**  
Accessible en : Flexi'Inter Intra-entreprise Training individuel

**J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants**

## Jour 1

1 | Adapter sa communication pour générer un effet positif sur le client

- ▶ La notion de filtre
- ▶ Les conséquences du filtre sur la communication avec le client
- ▶ L'attitude intérieure positive
- ▶ L'impact du non verbal sur la relation avec le client

2 | Répondre à une insatisfaction

- ▶ L'échelle de l'agressivité pour situer sa réponse
- ▶ Le principe de l'accusé-réception binaire "oui"
- ▶ La trame SARCAQ pour répondre aux objections de premier niveau
- ▶ Les techniques de questionnement pour explorer le problème du client
- ▶ La trame de traitement de réclamation en 5 réflexes clés

3 | Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation tendue

- ▶ Les besoins comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- ▶ La réception de la négativité de l'interlocuteur par le silence
- ▶ Les 2 niveaux d'empathie pour aider l'interlocuteur à gérer son émotion
- ▶ La révélation sur soi pour gérer aussi sa propre émotion
- ▶ La technique de la "messe basse" pour apaiser la charge émotionnelle

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

## Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Fixer des limites au client tout en préservant la relation

- ▶ La trame pour formuler un "non" ferme et acceptable par le client
- ▶ Le principe du disque rayé pour résister à l'insistance
- ▶ La carte de l'exception pour sortir d'une impasse sans perdre la face
- ▶ La technique du malentendu pour ne pas froisser les susceptibilités

5 | Traiter les critiques sur son travail ou sur son entreprise

- ▶ L'attitude face à des critiques personnelles
- ▶ Le déclenchement des critiques pour faire accoucher d'un malaise
- ▶ Le traitement des critiques concernant l'entreprise

6 | Gérer les situations compliquées

- ▶ La technique de l'édredon pour éviter la conversation sur des sujets polémiques
- ▶ Les 3 techniques de déblocage
- ▶ Le recentrage du client qui joue la carte de la dramatisation
- ▶ La technique de l'isolement pour le client qui cherche des appuis autour de lui
- ▶ Le passage de relais lorsque le client nous prend en grippe

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

**Objectifs pédagogiques**  
**COMMENT FAIRE POUR ...**

- 1 Adopter sa communication pour générer un effet positif sur le client
- 2 Répondre à une insatisfaction
- 3 Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation tendue
- 4 Fixer des limites au client tout en préservant la relation
- 5 Traiter les critiques sur son travail ou son entreprise
- 6 Gérer les situations compliquées

**ÉVAL'FORMATION**

**Avant la formation :** Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

**En fin de formation :** **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

**Après la formation :** **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

**PROFIL DE L'INTERVENANT**

Consultant Senior et coach expert en Techniques de Ventes et relation client

**PUBLIC**

**Personnes concernées :** Commerciaux - assistants commerciaux - chargés de clientèle - techniciens SAV - Services administratifs en face à face avec le public

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 3 - max. 8 participants

**MODALITÉS & TARIFS**

**Flexi'Inter :** Des sessions inter-entreprises à la demande : **1390 € / part.**  
*(Uniquement à distance ou en présentiel à Lyon)*

**Intra-entreprise :** organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

**Training individuel :** formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

**DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ**  
**PROGRAMMER UNE DATE**

Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)

Les activités pédagogiques Capite Corpus

**DécliC >** prendre conscience...

**MécaniC >** s'approprier une méthode...

**PratiC >** se mettre en situation...

**VériDiC >** s'entraîner dans son contexte...

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : [www.capitecorpus.com](http://www.capitecorpus.com)

Email : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)