

# Gérer les situations difficiles en clientèle

## Evacuer leur charge émotionnelle

*Faire face au désaccord du client, gérer les petites incivilités, poser des limites claires ne s'improvise pas !*

*Cette formation vous donnera les méthodes concrètes pour rebondir avec tact sur toute objection et préserver une relation commerciale harmonieuse.*

### Durée : 10.50 heures (1.5 jours)

- 1 journée (7 heures) en salle virtuelle ou réelle
- 3,5 heures de travail autonome sur plate-forme e-learning

### Profils des stagiaires

- Chefs de projet
- Consultants
- Experts-comptables
- Tout corps de métier amené à être en relation avec des clients B to B

### Prérequis

- Être en contact régulier avec des clients et/ou des prospects B to B

### Participants

**Formation INTRA** - Entre 0 et 10 personnes

## Objectifs pédagogiques

- Reconnaître les émotions du client, les nôtres et s'adapter
- Faire face aux situations critiques : dénigrement, digressions, cas particuliers
- Gérer les petites incivilités : retard, téléphone, déconcentration
- Savoir recadrer habilement un client en cas d'engagements non tenus
- Identifier des stratégies pour gérer ses propres émotions : pendant et après les épisodes critiques

## Contenu de la formation

- Gérer les objections et les avis contraires
  - Reconnaître fait, émotion, opinion
  - Identifier les émotions du client et les nôtres
  - Appliquer la méthodologie ARE
  - Faire face à l'agressivité, au dénigrement, au sexisme

## ANAGRAMME

4 avenue des Millières  
31280 Drémil-Lafage  
Email: abd@anagramme-formation.fr  
Tel: 0688903988



- Gérer les petites incivilités et les moments de gêne
  - Adopter le comportement gagnant face au retard, bavardages, smartphone
  - Gérer le non-verbal de notre interlocuteur et le nôtre
  - Faire face au désintérêt du client, à la fatigue, à l'incompréhension
- Adopter les comportements gagnants pour gérer les multiples questions
  - Utiliser des techniques de protection : déminage et parapluie
  - Identifier le bon moment pour répondre
  - Traiter le scepticisme collectif
- Utiliser des méthodes opérationnelles pour faire face aux situations délicates
  - Savoir dire non et préserver la relation
  - Utiliser des méthodes pour garder son sang froid
  - Identifier des astuces anti-panique et évacuer la charge émotionnelle

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe Anagramme Formation est constituée de formateurs expérimentés, ayant à minima 15 ans d'expérience en entreprise dans leur domaine d'intervention.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Quiz en salle
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Modalités pédagogiques

Formation mixte

### Modalités d'évaluation

- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Jeux de rôles
- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaire d'évaluation de la formation

### Délai d'accès

15 jours à 6 mois suivant la demande d'intervention

### Accès Handicapés

Pour toute demande spécifique, nous contacter

**ANAGRAMME**

4 avenue des Millières  
31280 Drémil-Lafage  
Email: [abd@anagramme-formation.fr](mailto:abd@anagramme-formation.fr)  
Tel: 0688903988

**Investissement****Prix pour l'action de formation**

1800.00 € HT

**Contact**

Pour toute demande : [abd@anagramme-formation.fr](mailto:abd@anagramme-formation.fr)