

# FORMATION

## TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES EN PRÉSERVANT LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les causes d'une situation difficile
- Résoudre une situation difficile avec le client
- Renforcer le lien de confiance avec le client

### CONTENU DE LA FORMATION

Analyser la situation et l'impact pour le client et l'entreprise

- Examen des causes de la situation et recueil d'éléments probants
- Repérage de l'impact de la situation sur le client et sur l'entreprise
- Prise en compte des attentes du client

Gérer les situations de tension avec les clients dans son champ d'activité

- Attitude positive et calme vis-à-vis du client en toutes circonstances
- Ecoute du client et questionnement adapté
- Prise en compte des conséquences de l'incident
- Recentrage de l'échange sur la situation à traiter
- Absence de mise en cause d'autrui

Traiter les situations avec rapidité et efficacité

- Disponibilité pour le traitement de l'incident ou de la situation
- Traitement de l'incident et/ou transmission à un tiers
- Suivi de l'état d'avancement de la résolution de l'incident
- Transmission au client des informations sur l'évolution de la résolution

Conclure efficacement une situation difficile

- Recherche de l'adhésion du client sur les propositions effectuées pour régler la situation
- Remise en confiance du client vis-à-vis de l'entreprise

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalités de formations

Présentiel

Méthodes pédagogiques

- Mise en situation
- Cas pratique
- Echange de pratique

Outils et/ou Ressources pédagogiques

Support de cours numérique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation
- Questionnaire sur les connaissances et les pratiques
- Rédaction plan d'action



### PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

Collaborateurs en interaction avec des clients  
Pas de pré-requis



### DURÉE DU PARCOURS

7h de formation



### DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

Calendrier sur demande : [info@afc-formation.fr](mailto:info@afc-formation.fr)  
Intra-entreprise : à définir - nous contacter



### TARIF

1200€ HT/jour - Intra-entreprises



### VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences



### LIEU ET CONTACT

Groupe AFC  
13 allée des anciennes serres  
86280 Saint-Benoît  
[info@afc-formation.fr](mailto:info@afc-formation.fr)

Assistante formation continue : 05 49 03 03 23

Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation

