



## Relation clients et gestion des situations difficiles

### Objectifs

- ✓ Maîtriser les fondamentaux de l'accueil
- ✓ Avoir une communication verbale et non-verbale adaptée à son interlocuteur et au message que l'on souhaite transmettre
- ✓ Apprendre à découvrir les attentes, les besoins, et la problématique du client
- ✓ Acquérir les méthodes permettant de mieux gérer les situations difficiles
- ✓ Savoir ajuster sa communication et être dans l'écoute
- ✓ Optimiser la prise de recul pendant une situation difficile afin de désamorcer le stress et de mieux vivre cette situation
- ✓ Apprendre à gérer l'après-situation pour évacuer, totalement ou partiellement les tensions, et se sentir mieux

### Durée

Deux jours, soit 14 heures

### Contenu

#### **Les fondamentaux de la relation clients** (réflexion individuelle et collective)

- Importance de l'accueil
- S'organiser pour gagner en efficacité : la gestion des priorités
- Comment se présenter soi, présenter sa société ainsi que l'offre proposée

#### **La communication verbale et non verbale**

- Principes de base de la communication
- Le poids du paralangage sur la communication
- La communication non-verbale

### **DAZIPAO**

2 rue du 2<sup>ème</sup> R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - [contact@dazipao.fr](mailto:contact@dazipao.fr) - [www.dazipao.fr](http://www.dazipao.fr)

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne

- La voix et les mots, être positif
- La prise de contact et la mise en confiance

#### **Découverte des attentes et des besoins** (mises en situation)

- Ecoute active
- Questionnement et reformulation

#### **Le traitement des objections** (mises en situation)

- Comprendre l'origine de l'objection
- Techniques pour dépasser les objections
- Analyser, traiter et négocier sur l'élément de blocage

#### **Ecouter une conversation et conclure** (mises en situation)

- Canaliser son interlocuteur : se montrer directif
- Les techniques pour écouter une conversation

#### **Les sources et les manifestations des situations difficiles** (échanges)

- Définition et exemples de situations difficiles
- Les types de personnalités difficiles

#### **Les techniques pour gérer les situations difficiles** (mises en situation)

- Ecoute et empathie
- Positiver et adopter une approche constructive
- Définir un objectif : maintenir le dialogue
- Objectiver ses sentiments
- L'argumentation : rassurer et trouver « la bonne réponse »

#### **Identifier son niveau de stress**

- Identifier les sources de stress pour mieux le gérer
- Les symptômes du stress
- Etre conscient de son niveau de stress

#### **Les techniques pour maîtriser le stress et prendre du recul**

- Comment réagir à l'agression
- Identifier ses émotions pour mieux les maîtriser
- Repérer ses pensées automatiques et les rendre plus positives
- Apprendre à se ressourcer, à « faire le vide » après avoir été confronté à une situation difficile : respiration, relaxation progressive de Jacobson, visualisation

### **DAZIPAO**

2 rue du 2<sup>ème</sup> R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - [contact@dazipao.fr](mailto:contact@dazipao.fr) - [www.dazipao.fr](http://www.dazipao.fr)

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne