



## Relation client et gestion des conflits

La relation client est par définition une relation importante. Elle mérite ainsi qu'on lui accorde une attention particulière.

Ce module a pour but d'optimiser la relation client en particulier lors de conflits.

### OBJECTIFS

-  Apprendre à mieux se connaître sur le plan de la personnalité, préalable incontournable pour aborder avec plus d'objectivité et de recul les situations susceptibles d'être vécues
-  Travailler les techniques de communication qui jouent un rôle fondamental dans la prévention et la solution des conflits
-  Savoir anticiper et gérer les conflits grâce à l'appropriation de méthodes et d'outils adaptés à chacun d'eux
-  Apprendre à bien tenir son rôle dans la relation client quotidienne : plus efficacement et plus confortablement

### PROGRAMME

#### Analyse des conflits et des stratégies possibles

Examen des différents types de conflits : nature et forme

Principe de gestion des clients difficiles, des critiques, des réclamations et des objections

#### Gestion des conflits grâce à l'Analyse Transactionnelle

Les Etats du Moi : Parent / Adulte / Enfant

Les 5 pilotes ou injonctions

Le triangle dramatique ou infernal

#### Communiquer efficacement

Buts et fonctionnement de la communication

Les techniques de communication : écoute active, questionnement, reformulation, vocabulaire positif, utilisation du présent et du futur...

#### Bien tenir sa fonction, son rôle

Le client : son rôle, ses obligations, ses motivations et ses comportements

Le collaborateur : son rôle et ses obligations

La création et le maintien d'une relation gagnant / gagnant

### DUREE

2 jours

### PUBLIC

Collaborateurs et responsables en relation avec une clientèle : téléphone ou face à face

### Pré REQUIS

Aucun

### EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

### PEDAGOGIE

Les techniques et outils utilisés sont issus d'une expertise terrain complétée par des outils de PNL et d'Analyse Transactionnelle

Méthode active et pratique comprenant exposés théoriques, exercices, mises en situation et jeux de rôle à partager en groupes.

### INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

### TARIFS

Inter-entreprises à Paris  
Intra-muros en France entière  
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

