Gérer les relations difficiles avec les clients

Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



Apprenez à gérer les clients difficiles grâce à des méthodes concrètes pour comprendre leurs attentes, désamorcer les situations conflictuelles et préserver une communication constructive dans vos échanges professionnels.

TARIF

680€ nets
Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

DURÉE ET RYTHME

2 jours

LIEUX

Inter-entreprise
Albi, Alès, Béziers, Cahors, Carcassonne, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Mazamet, Mende, Montpellier, Narbonne, Nîmes – Centre, Nîmes – Marguerittes, Perpignan, Sète, Tarbes

Intra-entreprise
Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Public cible

- Toute personne en relation avec les clients de l'entreprise ou du commerce.

Pré-requis et niveau d'entrée

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Gérer les relations délicates d'une relation commerciale
- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit.
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit

MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

96,2%

des clients recommandent les formations en Commerce – Vente de Purple Campus

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formateurs experts des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

CO-TRAITANCE

Non

ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences règlementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.
Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

PROGRAMME

Prendre en compte une réclamation

- Comprendre l'impact d'une réclamation dans la relation client
- Adopter la bonne posture dès la réception de l'insatisfaction

Diagnostiquer la réclamation

- Identifier les causes réelles du mécontentement
- Distinguer le fait de l'interprétation
- Clarifier les attentes du client

Traiter le mécontentement ou la déception

- Pratiquer l'écoute et l'empathie
- Donner des signes de compréhension du désagrément sans être nécessairement d'accord
- Donner de la visibilité en l'absence de solution immédiate
- Gérer la colère avec la technique des 3 temps
- Savoir passer la main de manière professionnelle

Trouver des solutions et préserver la relation

- Exposer clairement et de façon valorisante la solution apportée
- Annoncer une nouvelle potentiellement désagréable de façon assertive
- Gérer un désaccord en discernant le factuel de l'émotionnel
- Faire émerger les hypothèses de solutions
- Valider ensemble la solution et sa mise en œuvre
- Proposer un terrain d'entente, négocier

Atelier pratique

Traiter les réclamations par téléphone

- Adapter son ton et son vocabulaire à la distance
- Gérer les émotions sans support visuel
- Appliquer les techniques vues dans un contexte téléphonique

Les réclamations en ligne et l'image de l'entreprise

- Comprendre les enjeux des avis clients en ligne et sur les réseaux sociaux
- Apprendre à répondre de façon constructive à une insatisfaction publique
- Protéger l'image de marque tout en traitant la demande

AUTRES FORMATIONS

- Prévenir et gérer l'agressivité
- Gestion du stress
- Assertivité : s'affirmer dans les échanges professionnels
- Gestion des conflits professionnels
- Mener une négociation commerciale
- Réseaux sociaux : les clés pour attirer, engager et fidéliser
- Fidéliser et développer la relation client
- Techniques de vente

Date de mise à jour : 27/11/2026