



GÉRER LES SITUATIONS DE TENSION

Comprendre et s'approprier les techniques qui permettront de solutionner et d'apaiser les relations tendues et conflictuelles avec les clients.



OBJECTIFS

- ▶ Annoncer une **mauvaise nouvelle** ;
- ▶ Gérer les **insatisfactions clients** ;
- ▶ **Savoir dire non ou recadrer une demande client**, tout en préservant la qualité de la Relation Clients.



À SAVOIR

Prérequis :

Pour bénéficier pleinement des acquis de la formation, il est nécessaire d'être en **contact avec la clientèle** interne ou externe de l'Agence. Chaque participant traitera les situations de son quotidien professionnel.

9.30 | 18.00

8 PERS

700€
TARIF ADHERENT

Public concerné :

Formation destinée à tout **dirigeant, manager ou collaborateur** qui souhaite traiter efficacement et vertueusement les situations de tension avec ses clients.

Formation d'une journée,
Déjeuner inclus.



MATINÉE

PROGRAMME

APRÈS-MIDI

I. ANNONCER UNE MAUVAISE NOUVELLE

- Annoncer une mauvaise nouvelle à son client, tout en **préservant la relation.**
- **Accueillir l'insatisfaction client** de manière professionnelle.
- **Abandonner la justification** au profit de la présentation de solutions.
- Abandonner la transparence au profit d'un **discours clair et cohérent.**

II. GÉRER LES INSATISFACTIONS CLIENTS

- Accueillir l'appel d'un **client mécontent** de façon professionnelle.
- **Comprendre son insatisfaction** pour la traiter.
- Appréhender la relation en « **mode solutions** ».

III. SAVOIR DIRE NON OU RECADRER UNE DEMANDE CLIENT

- **Diagnostiquer la demande pour recadrer.**
- **Recadrer une demande client.**
- Identifier les conditions qui permettent d'**accéder partiellement à la demande.**
- Proposer ces conditions afin de **faire avancer le projet.**

MÉTHODE

L'orientation de l'approche pédagogique est centrée sur **l'appropriation**. La méthode est basée sur une alternance d'**apports théoriques** et surtout d'**applications pratiques**.

La **connexion avec le quotidien professionnel** se réalise au travers d'exercices individuels et collectifs et de jeux de rôle construits à partir du contexte actuel des participants.



INTERVENANT

Elisabeth JOHNSTON

Fondatrice du cabinet JOHNSTON & JOHNSTON, spécialisé dans les formations Management, Marketing, Media & Communication. Formatrice spécialisée en Relation Clients et Négociation Financière.

Parcours

20 ans d'expérience en Agences : CLM BBDO, Proximity BBDO, Raison de Plus

CONTACT : Laetitia HARDY

AACC - Association des Agences-Conseils en Communication - Syndicat Professionnel (loi 1884)
40, boulevard Malesherbes - 75008 paris | Tél. : +33 (0)1.47.42.13.42 | www.aacc.fr - email : lhardy@aacc.fr