Annexe 1 au Cadre de réponse - ACM TRANSVERSES
(À fournir par module)

OPCO EP
Opérateur de compétences des Entreprises de Proximité

GUIDE GUYANE FORMATION

Intitulé du module : Intitulé du module : MODULE 1 – GÉRER UNE RELATION CLIENT DIFFICILE

Contenu du programme

*Avant le début du module, une **phase de diagnostic** permet de cerner le profil et les besoins :*

Séquence 1 : Comprendre les comportements clients

- *Différence entre client exigeant, agressif, manipulateur, méfiant…*
- *Les émotions du client : colère, stress, frustration*
- ***Activité** : tri de fiches profils clients / jeu « qui est qui ? »*

Séquence 2 : Les déclencheurs de tension

- *Retard, promesse non tenue, mauvaise information…*
- *Effets du stress sur le salarié et le client*
- *Cas concrets d'erreurs courantes à éviter*
- ***Exercice** : identifier dans des dialogues ce qui « coince »*

Séquence 3 : Techniques d'écoute et de désamorçage

- *Écoute active, reformulation, validation émotionnelle*
- *Le « triangle dramatique » (victime – persécuteur – sauveur)*
- *Le DESC et les 4 temps d'un dialogue constructif*
- ***Mise en pratique** : jeu de rôle client mécontent / salarié assertif*

Séquence 4 : Pratiquer les bons réflexes

- *Se contrôler : voix, regard, posture*
- *Garder le cap : rester professionnel sans se laisser dominer*
- ***Simulation** : cas tirés du vécu des stagiaires*

Séquence 5 : Construire sa boîte à outils personnelle

- *Grille de réaction en 3 temps : observer / verbaliser / recadrer*
- *Phrases utiles, attitudes à privilégier*
- ***Atelier** : création d'une fiche personnalisée*

Méthodes pédagogiques utilisées

- *Apports théoriques illustrés de cas locaux (marché, boutique, administration…)*
- *Mises en situation progressives et adaptées au niveau des stagiaires*
- *Jeux de rôle guidés et corrigés collectivement*
- *Travail en petits groupes sur des cas réels*
- *Auto-évaluation en fin de séance avec objectifs d'amélioration*

Objectifs pédagogiques

• Comprendre les causes d'une relation client tendue • Acquérir les techniques • Comprendre les causes d'une relation client tendue • Acquérir les techniques de gestion de conflit • Adopter une posture professionnelle face aux situations délicates • Préserver la relation client tout en posant un cadre

Public visé
Salariés en contact avec la clientèle

Prérequis : Aucun

Modalités pédagogiques :

Présentiel / 1 jour / jeux de rôles / salle équipée / éval. diagnostic oral / support papier + oral

Durée de formation en heures et en jours
7 heures / 1 jour

Organisme de formation – contact de l'OF à renseigner mail et Tel
Guide Guyane Formation – Jennifer Sagrafena – jlepezel@hotmail.fr – 06 94 44 08 59