

# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

## Contenu pédagogique

*Pour le contenu détaillé, veuillez consulter le programme spécifique de l'organisme de formation en cliquant sur "télécharger" (ci-dessous colonne programme).*

## Typologie du besoin

La gestion de l'humain est l'une des choses les plus difficiles lorsqu'on travaille dans le service à la clientèle. Quel que soit le domaine d'activité, vous devez faire face à un client furieux, irrité ou incontrôlable. Cette formation vous exposera les méthodes pour satisfaire votre client, rester inflexible sur votre position ou simplement trouver un compromis.

## Objectifs de la formation

- Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité du client difficile.
- Se ressourcer pour aborder positivement le client suivant.
- Développer son savoir être commercial et fidéliser son client par une bonne gestion des situations difficiles.

## Population à former

Tout salarié désireux d'améliorer sa posture et son aisance face à des clients difficiles

### ▼ OBJECTIF

Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité du client difficile / Se ressourcer pour aborder positivement le client suivant / Développer son savoir être commercial et fidéliser son client par une bonne gestion des situations difficiles.

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tout salarié désireux d'améliorer sa posture et son aisance face à des clients difficiles

### ▼ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### ▼ DURÉE