

Accueil – Vente – Qualité

Maîtriser les situations difficiles dans la relation client

Objectifs de la formation :

- Ecouter et identifier les origines de l'insatisfaction client.
- Adapter son comportement.
- Construire et argumenter une solution satisfaisante pour les deux parties.
- La transformer en outil de fidélisation

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public visé par cette formation

Tout public amené à être en relation avec un client

Informations mises à jour le 6 janvier 2026



• **PRÉ-REQUIS**

Maîtriser les fondamentaux de la vente

• **PUBLIC CONCERNÉ**

Demandeur d'emploi, salarié

• **DÉLAI D'ACCÈS**

1 mois avant début formation

• **MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION**

- Tests de positionnement d'auto-évaluation des compétences. Sous réserve de disponibilité et du mode de financement choisi.
- Nombre de places limité à 8 personnes par session.

• **APRÈS LA FORMATION :**

Possibilité de continuer vers la formation « construire une relation client à distance (tel & visio) »

• **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN**

SITUATION DE HANDICAP: Nous consulter

• **DATES :** nous consulter

TARIFS : 980 € par personne, minimum 3 inscrits

• **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Formation présentielle basée sur la pédagogie active.
- Mises en situations professionnelles, échanges de pratiques
- Remise d'un livret pédagogique
- Intervenante : formatrice spécialisée en techniques d'accueil et de relation client

• **MODALITÉS DE VALIDATION**

Remise d'une attestation de formation

• **LIEU DE FORMATION**

Le Nid, 1C rue Felix Platel, Saint Philbert de Grand Lieu

Programme

- Identifier les causes d'insatisfactions potentielles
- Adopter des postures professionnelles favorables à l'échange
- Prendre en compte la part émotionnelle de la situation conflictuelle des deux parties
- Utiliser l'écoute active pour comprendre l'insatisfaction
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Traiter les réclamations de façon personnalisée
- Apporter une réponse et l'argumenter
- S'assurer de la bonne compréhension de la réponse par le client
- Formaliser et conclure
- Participer à l'amélioration de la qualité service



Pour toute information, nous contacter

Catherine Le Bris – 06 61 17 01 47

catherine.lebris@lebonbagage.com

Besoin d'informations complémentaires :

www.lebonbagage.com