Commerce / Vente - Gestion des clients difficiles

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2101074F — Mise à jour : 8 décembre 2025

Organisme responsable : **ITC SAINT BRIEUC - HOP'FORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter

Accroître la fidélisation client pour une bonne gestion des situations difficiles

Programme

ACCUEILLIR UN CLIENT MÉCONTENT

– Savoir se présenter.

– L'écoute

– Reformulation

– Les 4C

– Orientation et mise en attente

– Prise de note

COMPRENDRE LES RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

– Les étapes à respecter

– Le bien-fondé du mécontentement

– Le traitement du mécontentement client

GESTION DES COMPORTEMENTS DES CLIENTS

– Mieux se connaître pour mieux se maîtriser face à une situation de conflit.

– Gestion de ses émotions face à l'interlocuteur.

– Reconnaître les différents comportements clients.

– Les bonnes pratiques face à l'agressivité d'un client.

LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION CLIENTS

– Service après-vente

– Le recueil des suggestions clients / réclamations.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2146385S	Présentiel	Saint-Brieuc	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #2101074F