

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

Contenu

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

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2146385	Présentiel	Saint-Brieuc	31/12/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #2101074F