

# Plaintes et situations difficiles en service à la clientèle

## Objectifs

Être en mesure d'apprendre et de mettre en application les techniques les plus reconnues afin d'obtenir une entente satisfaisante pour les deux parties et de rétablir le lien de confiance.

## Clientèle visée

Personnel de service à la clientèle et vente interne ou externe.

## Préalable

Aucun.

## Contenu

- Proactif vs réactif pour prévenir les situations difficiles récurrentes
- Moyen de communication à privilégier selon le contexte (téléphone, courriel ou en personne)
- Les 7 étapes à suivre pour gérer les situations difficiles
- Reconnaissance des 4 types de clients difficiles et adaptation à ceux-ci
- Technique « EP » pour désamorcer les émotions négatives des clients : Empathie et Prise en charge
- Les 3 types de négociation
- Les expressions à éviter et celles à utiliser lors de situations difficiles
- Techniques pour annoncer une mauvaise nouvelle de façon factuelle et avec tact
- Gestion des plaintes pour créer des relations durables et satisfaisantes à long terme (fidélisation)
- Stratégies pour maintenir une attitude positive en situation conflictuelle
- Gestion des préjugés : identifier et gérer ses émotions
- Stratégies pour gérer son stress afin de garder son calme
- Stratégies pour gérer son temps
- Stratégies pour gérer les priorités et les urgences
- Stratégies pour gérer les attentes des clients (réalistes vs irréalistes)
- Techniques avancées d'écoute active
- Techniques avancées de rétention et de fidélisation de la clientèle
- Établissement de ses limites
- Pont de courtoisie : l'art de couper la parole avec tact
- Communication avec la clientèle agressive
- Technique des « 3 prises, retiré! » : comment mettre fin à une conversation avec tact
- Les meilleures pratiques par courriel lors de situations difficiles
- Études de cas
- Élaboration d'un plan d'action individuel
- Outil d'aide-mémoire incluant les concepts clés

440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: 514 380 0380 | sans frais: 514 380 0380 (MTL) / 418 681 0865 (QC) / 1 877 380 8228

<http://www.technologie.com/fr/capital-humain-et-gestion/gerer-la-relation-client/service-a-la-clientele/plaintes-et-situations-difficiles-en-service-a-la-clientele/>

Pour nous contacter: [formation@technologie.ca](mailto:formation@technologie.ca)

© 2019 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.

DURÉE  
2 JOURS

PRIX RÉGULIER  
945 \$

PRIX PRÉFÉRENTIEL  
850 \$

## Sélectionner la date de formation

Gatineau	17 septembre au 18 septembre 2019
Québec	30 septembre au 1 octobre 2019
Montréal	18 novembre au 19 novembre 2019
Montréal	28 janvier au 29 janvier 2020
Gatineau	11 février au 12 février 2020
Québec	6 avril au 7 avril 2020
Montréal	7 mai au 8 mai 2020

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).

## Accréditations et associations partenaires



The PMI Registered Education Provider est une marque déposée du Project Management Institute, Inc.

12 PDU