



# TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES EN PRÉSERVANT LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

## OBJECTIF DE LA FORMATION

### À l'issue de la formation l'apprenant doit savoir IDENTIFIER :

- Des éléments factuels à l'origine du mécontentement du client
- Les questions qu'il convient de poser au client pour :
  - Préciser l'origine de son mécontentement
  - Recueillir des éléments factuels expliquant les origines de la situation de mécontentement
  - Agir avec tact auprès de la clientèle.
- Les causes de la situation problématique
- Les attentes du client
- Les conséquences pour le client et pour l'établissement

## CONTENU DE LA FORMATION

- Dissocier les éléments factuels et objectifs de ceux qui nuisent à l'identification des causes de la situation difficile
- Adopter un questionnement pertinent pour identifier la nature de l'incident, de la réclamation
- Recueillir des éléments probants pouvant expliquer la situation difficile sans remettre en cause la bonne foi du client
- Agir avec tact et discrétion à l'égard de la clientèle
- Identifier les conséquences de la situation difficile à la fois pour l'entreprise et le client
- Identifier les attentes du client confronté à une situation difficile
- Manifester de l'intérêt à l'égard du client (écoute, faire preuve d'attention, de compréhension...)
- Apporter une solution rapidement en réponse à l'incident ou à la situation problématique
- Préciser les modalités de la solution apportée (Différée, confiée à un tiers...)
- S'assurer de la résolution de l'incident, de la situation problématique ou suivre son avancement
- Valider conjointement avec le client la solution apportée
- Vérifier la satisfaction du client dans la solution apportée
- Effectuer un geste commercial dans les limites du respect des procédures ou des règles
- Conserver une attitude calme, prendre de la distance et rester maître de soi au regard de réclamations ou de remarques négatives de la clientèle
- Identifier ses propres limites et faire appel à d'autres compétences.



C.F.A BY CATALYSE