

## Objectifs

**Durée : 3 jours**



- Apprendre à gérer le mécontentement client.
- Se détacher affectivement pour mieux vivre le mécontentement client.
- Maîtriser les étapes de la relation.
- Reconstruire le partenariat avec le client.

## Contenu

- **Comprendre les origines du mécontentement client :**
  - Les clients et leurs attentes.
  - Droits et devoirs du vendeur.
- **Rester maître de la communication vendeur/client :**
  - Les bases de la relation interpersonnelle ; le langage verbal et non verbal.
  - La notion de perception et les distorsions les plus fréquentes de l'information.
  - Le rôle de l'émotion
  - Diagnostic de son style de communicant.
- **Prendre en charge le mécontentement :**
  - Les outils et méthodes de prise en charge ; L'outil TECREPAR :
    - ✓ Tendre l'oreille
    - ✓ Eclaircir la situation
    - ✓ Compatir avec le client
    - ✓ Remercier, Evaluer les solutions
    - ✓ Proposer une organisation, s'Assurer de la satisfaction
    - ✓ Re-fidéliser.
  - Les cas isolés ; apprendre à les gérer.



## Méthodes et outils



- Progression mentale sur des savoirs relationnels issus de la PNL et de la méthodologie client.
- Diagnostic psychologique de style de communicant (CIME).
- Etude de cas sur projection vidéo d'une saynète relationnelle ; décryptage en atelier des notions de relation et d'émotion .
- Jeu de réflexion et de prise de conscience : découverte des deux langages ; Jeu créatif « les familles TECREPAR »

- Entraînement pas à pas ; sketches sur études de cas et jeux de rôle d'application intensive sur saynètes.
- Animation par une intervenante experte en distribution spécialisée.
- Possibilité de journée additionnelle de retour et de partage d'expériences.
- Plan de progrès individuel.
- Livret participant, exercices d'entraînement et outils d'auto évaluation fournis.

## Tarif

## Calendrier

Nous consulter

Nous consulter