

Gestion Efficace des Situations Difficiles avec les Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-efficace-des-situations-difficiles-avec-les-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC245

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Répondre efficacement aux réclamations clients
- Anticiper et gérer les situations à risque d’une relation commerciale
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles

POUR QUI ?

- Commerciaux
- Technico-commerciaux
- Assistants commerciaux
- Chargés de relation client

INNOV MAROC

INNOV MAROC

La Référence au Maroc pour la Formation et le Conseil



INNOV MAROC

Programme détaillé

1 / Analyser ses réactions dans les relations commerciales

- Identifier les comportements inefficaces et leurs conséquences
- Les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité et manipulation
- Comprendre sa personnalité
- Diagnostic de son niveau d'assertivité
- Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité

2 / Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles

- Connaître les différents types de stratégie en gestion des conflits : l'évitement, le désamorçage ou l'affrontement
- Adopter une procédure efficace, et individuelle, pour gérer un conflit simple

3 / Assertivité et communication dans des situations tendues

- Apprendre à communiquer sous stress, accepter et maîtriser ses émotions
- Voir la réclamation comme un cadeau pour fidéliser son client
- Développer des techniques de communication tactique et assertive
- Apprendre à refuser sans perdre le client : L'art de dire "non"

4 / Gérer son stress et maîtriser ses émotions

- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement
- Savoir apaiser les tensions, favoriser les échanges, faire preuve d'empathie et d'assertivité
- Faire face aux critiques avec méthode
- Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 11 Nov. 2026	Distanciel
11 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés