



# Comment communiquer face à des clients difficiles ?

Domaine : Communication

Réf. : 1518COM

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Etre capable d'adopter une attitude professionnelle face aux situations tendues.
- Etre capable d'oser dire "non" en confiance.
- Etre capable de formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance.
- Etre capable de renforcer la relation client en trouvant des solutions adaptées

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Moyens pédagogiques :** Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

**Modalités d'évaluation :** Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

**Formation en présentiel :** A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

**Formation en distanciel :** A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

## CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

## LES DIFFÉRENTES SITUATIONS DIFFICILES CHEZ VOS CLIENTS ET PROSPECT

- Analyse des situations chez vos clients et prospects ?
- Les conséquences d'une mauvaise gestion de ses clients dits "difficiles"

## LES TYPOLOGIES DE CLIENTS

- Le client difficile : c'est qui ?
- Comment monter un plan d'action commercial avec ces clients ?
- Identifier les objections ? Comment apporter des réponses à ses différentes objections ?
- L'objection : définition
- Comment gérer les différentes critiques de mes clients ou prospects ?

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec les clients et prospects  
L'accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

## DURÉE ET DATES

**-Durée :**  
2 journées soit 14 heures

**-Délai d'accès :**  
Réponse par mail dans les 72h.  
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.  
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

**-Dates des inter-entreprises :**

**.En présentiel**  
05-06 Novembre 2026

**.En classe virtuelle**  
05-06 Novembre 2026

**.En Intra ou Individuel :**  
Nous contacter

## FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**  
604€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**  
1199€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 5 à 10 pers.

**En cours particulier :**  
Nous consulter

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

- Les techniques de communication : écoute active, empathie, reformulation, questionnement
- Comment gérer une critique justifiée ? Une critique injustifiée!
- Comment faire face à des situations de crise avec les clients ?
- Comment annoncer une mauvaise nouvelle ?
- Comment gérer vos propres émotions dans ces situations difficiles ?
- Maîtrise de soi - gestion de son propre stress (émotions)
- Le verbal et le non verbal

## COMMENT ARRIVER A UN COMPROMIS? MENER UNE STRATÉGIE GAGNANT - GAGNANT ?

### COMMENT DIRE OUI A UN CLIENT OU UN PROSPECT ?

- Comment dire non à un client ou un prospect ?
- Comment gérer le refus ?
- Comment communiquer (verbal et non verbal) dans les situations difficiles ?

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports didactiques et jeux de rôle filmés
- Les mises en situations seront des cas concrets vécus par les participants

Fiche mise à jour le 23/08/2024

## NOS CERTIFICATIONS

