

# Le traitement de l'insatisfaction client

## Objectifs

- Comprendre le client d'aujourd'hui et les enjeux d'une relation client de qualité

## Public :

Conseillers, chargés de clientèle particulier, professionnel et entreprise, Directeurs d'Agence, de Groupe d'Agences et de Centre d'Affaires. Fonctions support

**Durée :** 2 jours (14 heures)

**Participants :** 2 à 10 max.

## PROGRAMME

### 1. Comprendre le client d'aujourd'hui et les enjeux d'une relation client de qualité

- Evolutions du comportement client : un client mieux informé, plus exigeant...
- Intégrer les enjeux d'une relation client optimisée
- Identifier les causes de l'insatisfaction client : erreurs, refus, manque de considération, non respect du contrat...

*Brainstorming sur les enjeux de la relation client*

### 2. Détecter l'insatisfaction client : les signes avant coureurs

- Identifier les prémices afin de désamorcer les situations difficiles à venir
- Comprendre les manifestations de l'insatisfaction en fonction du profil comportemental du client afin d'adapter une réponse personnalisée
- Détecter l'insatisfaction invisible ou non-manifestée
- Connaître les attentes du client insatisfait

*Ateliers de mise en situation*

### 3. Gérer une situation difficile

- Savoir accueillir l'insatisfaction et le montrer
- Prendre en compte le vécu émotionnel du client
- Ecouter activement et reformuler
- Se tourner vers la recherche de solutions

*Ateliers de mise en situation*

### 4. Développer une attitude assertive au cours de l'échange

- Rappeler les droits et devoirs respectifs
- Déjouer la manipulation, l'agressivité en se basant sur les éléments factuels
- Formuler une demande claire et précise
- Choisir une communication verbale, para-verbale et non-verbale visant à apaiser la situation

### 5. Connaître les limites et préserver son intégrité

- Garder la bonne distance relationnelle
- Utiliser la respiration abdominale pour mieux se relaxer
- Fixer les limites
- S'appuyer sur le collectif afin de préserver son intégrité en cas d'agression
- Pratique d'exercices respiratoires et de relaxation

### 6. Rebondir afin de mieux fidéliser le client

- S'assurer du bon traitement de l'insatisfaction
- Regagner la confiance
- Reconstruire la relation
- Aller au delà des attentes afin que le client devienne un véritable
- Ambassadeur : regagner la confiance et reconstruire les relations