

COMMERCIAL

SATISFACTION CLIENT & SITUATIONS DIFFICILES

Transformer chaque interaction tendue en opportunité de fidélisation

1 jour / 7h 990 € HT / pers. — TVA non applicable, art. L.6351-6 du Code du travail

DURÉE	TARIF	RÉFÉRENCE	FORMAT
1 jour / 7h	990 € HT / pers.	KI-COM-SAT-001	Présentiel / Distanciel
Effectif : 6 à 12 participants Délai d'accès : 15 à 30 jours selon disponibilité			

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Lire le parcours client avec ses yeux — identifier les moments de vérité et les points de rupture potentiels.
- ▶ Repérer ce que le client dit, ce qu'il veut vraiment et ce qu'il ne dit pas — et adapter sa réponse en conséquence.
- ▶ Choisir le style de communication le plus efficace selon le profil et l'état émotionnel de son interlocuteur.
- ▶ Comprendre les mécanismes du conflit pour ne plus le subir mais le piloter.
- ▶ Sortir d'une situation tendue sans escalade ni capitulation — en gardant la maîtrise de l'échange.
- ▶ Gérer son propre stress en temps réel pour rester disponible et professionnel même sous pression.
- ▶ Pratiquer l'assertivité : dire les choses avec fermeté et bienveillance, sans agressivité ni fuite.

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public : Acteurs commerciaux en contact direct avec la clientèle, en face à face ou par téléphone ; Chargés de clientèle, conseillers et agents d'accueil professionnels ou grand public ; Techniciens SAV et collaborateurs des services après-vente ou réclamations ; Tout salarié dont le quotidien inclut des échanges clients potentiellement tendus ; Managers souhaitant outiller leurs équipes face aux situations conflictuelles

Prérequis : Aucun prérequis théorique nécessaire — la formation part de vos situations vécues ; Une expérience de contact client est un atout mais pas une condition ; Venir avec deux ou trois situations difficiles récentes à utiliser comme base d'entraînement

PROGRAMME DÉTAILLÉ**MATIN (9h00 – 12h30) — Décoder le client et sécuriser chaque étape du parcours**

- ▶ Voir le parcours client avec ses yeux — pas avec les nôtres
- ▶ Ce que le client dit, ce qu'il veut, ce qu'il ressent — trois réalités à distinguer

APRÈS-MIDI (13h30 – 17h00) — Gérer le conflit, se préserver et communiquer avec impact

- ▶ Comprendre la mécanique du conflit pour ne plus le subir
- ▶ Communiquer avec assertivité : ni agressif, ni effacé — juste efficace

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ▶ Questionnaire de positionnement en amont (recueil des besoins)
- ▶ Exercices pratiques et mises en situation tout au long de la formation
- ▶ QCM + cas pratique en fin de formation
- ▶ Attestation individuelle de formation
- ▶ Évaluation à froid à 3 mois (questionnaire de transfert)

ACCESSIBILITÉ & HANDICAP

KAP INNOV'5.0 s'engage à rendre ses formations accessibles à toutes et tous. Toute situation de handicap est prise en compte en amont. Référente handicap : Catherine OLINY — contact@kapinnovnew.com (délai de prévenance : 15 jours avant le démarrage).

FINANCEMENT

Cette formation peut être prise en charge via les dispositifs suivants :

- ▶ CPF
- ▶ OPCO
- ▶ Plan de développement des compétences
- ▶ Autofinancement

Notre équipe vous accompagne dans le montage de votre dossier de financement.