

## ☺ Satisfaction client et gestion des situations difficiles

Accueillir, traiter et dépasser les relations clients conflictuelles

### PUBLIC

Acteurs commerciaux en contact direct, physique et/ou téléphonique, avec les clients professionnels ou particuliers

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Méthodes interactives variées pour combiner théorie et pratique

Cycle complet d'apprentissage avec évaluations personnalisées à chaque étape

Outils concrets applicables en situation professionnelle

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos

Code  
**41078**

Durée  
**1 jour / 7 heures**

Tarif Inter\*  
**850 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser l'expérience client
- Répondre aux besoins et aux attentes clients
- Analyser les situations difficiles
- S'adapter au cycle de maintenance du conflit
- Communiquer de façon assertive

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation.

Connectez-vous sur votre espace participant pour compléter votre questionnaire préparatoire et démarrer votre parcours : quiz le "saviez-vous ?", vidéo. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

## Maîtriser l'expérience et garantir la satisfaction client

### Identifier les différentes typologies et cartographier le parcours

- Analyser la typologie des clients et leurs spécificités
- Cartographier les étapes du parcours client
- Outil-clé : Visualiser le parcours client vu par le client

### Garantir la satisfaction à chaque étape

- Identifier les étapes sensibles selon les types de clients
- Définir les actions pour garantir la satisfaction à chaque étape
- Outil-clé : Utiliser les boulons pour verrouiller la satisfaction et les amplificateurs
- Exercice : Identifier les besoins spécifiques de ses clients

## Répondre aux besoins et adapter son style relationnel

### Différencier besoins et attentes clients

compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

#### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Distinguer les besoins liés aux produits/services
- Identifier les attentes relationnelles et complémentaires
- Analyser l'écart entre besoins exprimés et attentes réelles

#### Adapter son style de communication

- Maîtriser les différents styles de communication
- Appliquer la méthode CIME
- Personnaliser son approche selon les profils clients
- Mise en situation : Identifier les styles et adopter les comportements associés

### Communiquer en situations difficiles et développer l'attitude gagnante

#### Analyser le processus de communication

- Comprendre les étapes et points d'attention du processus
- Développer une écoute active efficace
- Identifier les blocages dans la communication
- Jeu : Pratiquer l'écoute active en situation

#### Développer l'attitude gagnante

- Analyser les différentes attitudes et leurs implications
- Adopter la bonne attitude selon les situations
- Outil-clé : Appliquer les attitudes de Porter

### S'adapter au cycle de maintenance et sortir du conflit

#### Expliquer l'expression du mécontentement

- Comprendre le cycle de maintenance du conflit
- Identifier les comportements du client mécontent
- Outil-clé : Utiliser le cycle de maintenance pour diagnostiquer

#### Sortir du cycle de maintenance

- Repérer les signaux faibles de sortie donnés par l'interlocuteur
- Adapter ses comportements et modes de communication
- Gérer son stress par la respiration abdominale
- Mise en situation : Résoudre une étude de cas complexe

### Communiquer de façon assertive

#### Diagnostiquer son attitude face au conflit

- Définir l'assertivité et ses bénéfices
- Identifier ses comportements refuges

#### Développer son assertivité

- Pratiquer la communication positive

- Structurer l'entretien assertif
- Outil-clé : Appliquer DESC/ECAPA
- Mise en situation : Simuler des situations d'insatisfactions avec communication assertive

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

### A noter

... \_\_\_\_\_

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

### PARIS

- 11 Sep. 2026 – Session Garantie
- 27 Nov. 2026 – Session Garantie
- 18 Déc. 2026

### A DISTANCE

- 11 Sep. 2026 – Session Garantie
- 27 Nov. 2026 – Session Garantie
- 18 Déc. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### BORDEAUX

- 27 Nov. 2026 – Session Garantie
- 18 Déc. 2026

### CHAMBERY

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### GRENOBLE

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### LILLE

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### LYON

- 11 Sep. 2026
- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### MARSEILLE

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### MONTPELLIER

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### NANTES

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### NICE

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### NIORT

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### PAU

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### RENNES

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### ROUEN

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### STRASBOURG

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### TOULOUSE

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026

### TOURS

- 27 Nov. 2026
- 18 Déc. 2026