

GESTION STRATÉGIQUE DES CONFLITS-CLIENTS



Comment transformer une situation de conflit avec un client en véritable occasion d'affaires

Attirer de nouveaux clients vers votre entreprise coûte cher. Mais perdre un client insatisfait de vos produits ou services vous coûte encore plus cher parce qu'il influencera d'autres clients potentiels à aller voir ailleurs.

Que diriez-vous si vous pouviez éliminer précisément les sources d'insatisfaction de vos clients et transformer vos clients difficiles en clients fidèles ?

Plus qu'un programme de formation...

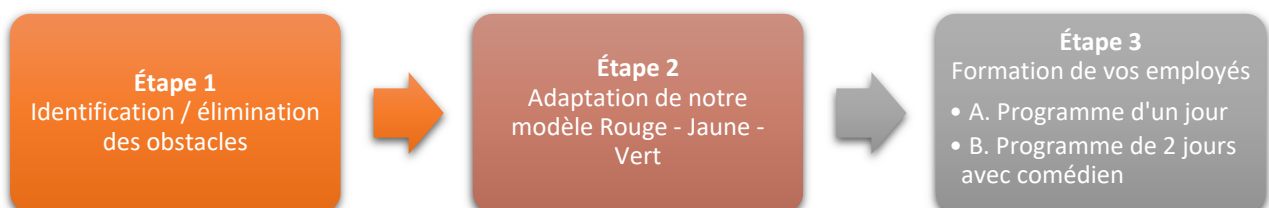
Plusieurs entreprises offrent de la formation sur comment faire face à des clients difficiles. Habituellement, cette solution consiste à appliquer un pansement sur une plaie mais sans trouver la cause exacte du problème.

Chez Média-coach, nous avons développé une approche globale qui cherche d'abord à identifier les causes exactes de l'insatisfaction puis à recommander des actions précises afin de pouvoir les éliminer.

Ensuite, si la situation l'exige, nous pourrions intervenir pour former vos employés et leurs gestionnaires.

Notre approche de gestion stratégique des conflits-clients

Notre approche se déroule en trois grandes étapes :



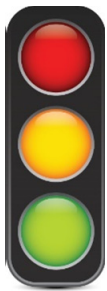
Étape 1 - Identification/ élimination des obstacles

Dans un premier temps, à l'aide de notre outil d'analyse le « *Temple de la performance* », nous analyserons votre contexte et identifierons les facteurs-clés qui peuvent provoquer l'insatisfaction de vos clients.

Par la suite, nous vous proposerons des solutions précises pour corriger les problèmes tant au niveau de vos produits et services qu'au niveau de l'environnement de travail et des compétences de votre personnel.

Étape 2 - Adaptation de notre modèle « Rouge-Jaune-Vert »

Dans le cas où la situation exige de développer les compétences de vos employés pour faire face à des clients difficiles, nous adapterons notre modèle de gestion de conflits « Rouge-Jaune-Vert ».



Ce modèle issu de la recherche et des meilleures pratiques est utilisé par plus de 2 500 employés œuvrant dans différents secteurs d'activités (restauration, service à la clientèle, jeux, etc.). Notre modèle s'inspire des couleurs des feux de circulation.

Ainsi, lorsque le client est dans la zone ROUGE, il n'entend rien, ses émotions prennent le dessus sur sa logique. Il veut qu'on trouve immédiatement une solution à son problème. À ce stade, l'employés doit demeurer calme et, tout en s'assurant de sa propre sécurité et de celle des autres clients, attendre que les émotions du client se calment et qu'il devienne à l'écoute.

Une fois dans la zone JAUNE, l'employé doit questionner le client pour connaître la source de son insatisfaction et tenter de trouver une solution qui est en lien avec la position de l'entreprise.

L'objectif ultime est d'arriver dans la zone VERTE où le client et l'entreprise sortent tous deux gagnants de cette situation.

Afin d'adapter notre modèle à votre entreprise, nous devons déterminer précisément vos attentes envers vos employés et leur marge de manœuvre. Nous devons aussi connaître vos politiques à l'égard de vos clients.

Par la suite, nous pourrions adapter notre modèle et développer des jeux de rôles que vos employés pourront pratiquer lors de leur formation.

Étape 3 – Formation de vos employés

Chaque entreprise est différente, c'est pourquoi nous offrons deux options de formation en gestion de conflit-client :

Formation de 1 jour

Ce programme s'adresse principalement aux employés qui doivent résoudre eux-mêmes des situations conflictuelles avec la clientèle mais où le degré d'agressivité des clients est limité.

Dans un premier temps, les participants voient les différentes étapes de l'approche de gestion de conflits ainsi que les comportements-clés propres à votre entreprise. Par la suite, sous forme de jeux de rôles, ils se pratiquent à appliquer le modèle « Rouge-Jaune-Vert » pour régler des conflits-types rencontrés dans votre entreprise.

Lors des simulations, les participants sont observés à partir d'une grille et reçoivent des propositions d'amélioration à la fois par le formateur et par le groupe. Nos formateurs qualifiés ne se contentent pas seulement de donner une formation de qualité mais vont aussi « coacher » chaque participant.

Formation de 2 jours (avec comédien professionnel)

Cette formation de deux jours est recommandée pour les entreprises dont les employés font face à des clients très agressifs et où l'enjeu pour l'entreprise est crucial. Dans certaines entreprises, la formation d'une journée peut être offerte aux employés alors que la formation de deux jours peut se donner aux superviseurs qui doivent intervenir à la demande d'un employé qui se sent dépassé par la situation.

La première journée de cette formation est en tout point identique à la formation d'un jour. Toutefois lors de la deuxième journée, les participants devront se pratiquer à résoudre des conflits avec un comédien professionnel qui jouera le rôle d'un client insatisfait.

Ainsi, pendant cette seconde journée, chaque participant devra faire la démonstration de ses habiletés à deux reprises face au comédien. Chaque pratique sera enregistrée sur vidéo afin de leur permettre de découvrir leurs forces et les comportements à corriger.

Ces pratiques avec comédien permettent de créer des situations tellement proches de la réalité que lorsqu'ils feront face à de vrais clients agressifs, ils seront encore mieux outillés pour garder leur contrôle et en arriver à trouver une situation gagnant-gagnant.

Ce que disent nos clients envers la formation avec comédien

« Faire une simulation de conflit avec un comédien professionnel... wow. Je n'aurais jamais imaginé qu'un exercice pouvait être à ce point si près de la réalité ».

Claude B. - employé

« J'avais une certaine réticence à faire l'exercice avec un comédien car j'avais peur que cela ne tourne en jeu. Je suis stupéfaite, je me suis laissé prendre par l'intensité du rôle du comédien. De plus le fait de pouvoir se revoir sur vidéo après la formation est très formateur ».

Nicole R. - employée

« Le fait que l'employé lors de la situation de conflit ne m'appelle pas par mon prénom mais plutôt par celui de la cliente avec laquelle l'employée à déjà vécu un conflit est un bonus à mon cachet. Il démontre que j'ai bien personnalisé la cliente et que la situation était crédible ».

Maryse B. - comédienne

Les bénéfiques pour votre entreprise

Un client représente plus qu'une simple transaction. Un client satisfait reviendra mois après mois, année après année pour faire appel à vos services. En mettant en place un programme qui élimine les sources d'insatisfaction de vos clients et qui transforme vos employés en véritables « diplomates », vous contribuerez à fidéliser votre clientèle et à augmenter les revenus de votre entreprise.

Notre programme « Gestion stratégique des conflits-clients », vous permettra de :

- Diminuer le coût d'acquisition de nouveaux clients.
- Fidéliser votre clientèle et vendre plus souvent.
- Faire reconnaître votre entreprise pour sa qualité de service.
- Démontrer à vos employés que vous vous préoccupez d'eux et que vous les accompagnez lorsqu'ils font face à des situations difficiles.
- D'avoir une équipe de travail moins stressée et plus heureuse de travailler pour votre entreprise.

N'attendez pas de perdre un client ou de voir quitter vos employés, passez à l'action maintenant. Appelez-nous pour prendre un rendez-vous au 514 990-0022.



Média-coach inc.

132, boul. Labelle, bureau 106

Rosemère (Qc)

J7A 2H1

Tél. : 514 990-0022

www.media-coach.com