

# ATELIER « GESTION DE CONFLITS-CLIENTS »



## Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire !

Vos employés font-ils face à des clients difficiles, colériques, agressifs, en état d'ébriété ?

Combien vous coûtent les conflits annuellement en pertes de clients, d'absentéisme, de démotivation du personnel ?

Aimeriez-vous que vos employés soient en mesure de gérer des conflits même lors de situations extrêmement difficiles avec vos clients et qu'ils trouvent des solutions gagnant-gagnant, tout en respectant les politiques de votre entreprise ?

Nous avons une solution extraordinaire à vous proposer : l'atelier « Gestion de conflits-clients ».

**Important** - Pour assurer un maximum de résultats, avant de vous procurer cet atelier, nous vous recommandons d'abord de procéder à l'analyse de vos produits, services et politiques afin de pouvoir éliminer les irritants qui rendent vos clients insatisfaits et agressifs. Nous pouvons vous aider dans cette démarche grâce à notre programme de « Gestion STRATÉGIQUE des conflits-clients ».

### Clientèle cible

L'atelier « Gestion de conflits-clients » s'adresse aux préposés à la clientèle des commerces et hôtels, vendeurs, caissiers, professionnels, entrepreneurs, agents passagers et agents de bord, chauffeurs d'autobus et de taxi... bref, à tout le personnel qui est en contact direct avec la clientèle.

### Objectifs de l'atelier

L'atelier « Gestion de conflits – clients » vise à développer les habiletés nécessaires pour intervenir efficacement auprès de la clientèle lors de situations conflictuelles tout en maintenant la satisfaction de la clientèle et la qualité de service.

À la fin de l'atelier, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les impacts de la gestion efficace des conflits pour l'entreprise, le client et eux-mêmes.
- Décrire l'importance de leur rôle face à la résolution des conflits.
- Appliquer une méthode simple et efficace de résolution de conflits : le modèle « Rouge – Jaune – Vert ».
- Expliquer comment établir une relation gagnant – gagnant.
- Gérer leur stress face à des situations de conflits.
- Identifier les caractéristiques de certains types de clients afin d'adapter en conséquence leur gestion du conflit.

## Options de formation

Chaque entreprise est différente, c'est pourquoi nous offrons deux options de formation en gestion de conflit-client : un atelier d'une journée ou de deux jours (avec des simulations faites en compagnie d'un comédien professionnel).

### Option - 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.

### Option - 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.

## Contenu de la formation (pour options 1 et 2)

### Module 1 – Les enjeux de la gestion des conflits

Ce module permet de découvrir l'importance de la gestion des conflits en entreprise et l'impact sur la satisfaction et la fidélisation de la clientèle. Les participants verront :

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les niveaux de conflits
- L'impact des conflits.

### Module 2 – Le modèle de gestion des conflits

Ce module présente une vue d'ensemble du modèle original que nous avons développé pour gérer les conflits, même les plus difficiles. Les participants verront :

- Les trois zones critiques d'un conflit.
- Le modèle « ROUGE-JAUNE-VERT » pour gérer les conflits.
- Les grandes étapes de la gestion de conflits.
- Le modèle et les comportements-clés.
- Les avantages du modèle.

### Module 3 – La zone ROUGE

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. Dans ce module, les participants verront :

- Les différentes teintes de rouge.
- Comment évaluer les risques pour eux et les autres.
- Comment identifier les indices d'escalade.
- Comment gérer leurs émotions et demeurer calme en toutes circonstances.
- Les phrases-clés à utiliser pour sortir de la zone rouge.

### Module 4 – La zone JAUNE

Le client s'est calmé, l'employé peut maintenant commencer à éclaircir la situation en lui posant des questions. Les participants verront :

- Comment clarifier la situation.
- Comment écouter activement le client.
- Les barrières à la communication.
- Comment présenter la position de l'entreprise.
- Comment présenter ses arguments avec tact.
- L'importance d'éviter le jargon technique.
- Comment présenter la position de toute l'entreprise.
- L'importance d'être solidaire avec le reste du personnel.
- Les phrases-clés à utiliser.

## Module 5 – La zone VERTE

Dans la zone VERTE, l'employé doit chercher à trouver une solution gagnante pour le client et gagnante pour votre entreprise. Dans ce module, les participants verront :

- Comment convenir d'une entente.
- Comment présenter une solution gagnant-gagnant.
- Comment vérifier la satisfaction du client.
- Au besoin, comment référer le cas à un autre intervenant.
- Si nécessaire, comment convenir d'un suivi.
- Les phrases-clés pour s'assurer de satisfaire le client et votre entreprise.

## Module 6 – Gérer son stress au travail

Être en contact constamment avec des clients, surtout ceux qui sont agressifs peut avoir des conséquences graves sur la santé mentale et physique des employés. Ce module vise à fournir des outils faciles à utiliser pour gérer son stress au travail et à l'extérieur. Dans ce module, les participants verront :

- La respiration consciente.
- La technique de Jacobson.
- La visualisation.

## Durée de la formation

Une ou deux journées selon l'option choisie.

**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](http://www.media-coach.com)