

## Objectifs de la formation

Cette formation permettra aux apprenants de comprendre les enjeux du litige client, de l'analyser et d'y remédier, afin de le transformer en un acte de fidélisation.

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre la notion de la relation client au sens large, et en particulier dans la gestion des impayés,
- Anticiper et gérer un litige de manière constructive,
- Savoir faire preuve d'assertivité face aux situations compliquées, sans céder à l'agressivité ou la lassitude.

**Profil formateur** : formation délivrée par un formateur et manager confirmé.

**Méthodes pédagogiques** : Essentiellement pratiques, les méthodes pédagogiques reposent sur les principes suivants :

- classes inversées ;
- maïeutique via des partages d'expérience, des activités digitales, des exercices d'intelligence collective ;
- mises en situation et jeux de rôles ;
- études de cas ;
- ateliers ludo-pédagogiques et exercices inspirés de techniques théâtrales ;
- travail de réflexion individuelle, tests et autodiagnosics.



Durée de la formation : 14 heures



Formation présentielle ou visio

Groupe jusqu'à 8 personnes en présentiel/6 personnes en visio

## Contenu de l'action de formation

En amont de la formation : une activité numérique à distance sera proposée aux participants afin de les amener à réfléchir sur leur fonction, leurs méthodes et posture professionnelle.

### ■ Comprendre la notion de relation clients

- Identifier les attentes du client en matière de relation professionnelle
- Reconnaître les points de friction de la relation clients
- Comprendre les enjeux d'une relation clients
- Développer une attitude « relation clients »

### ■ La communication au centre de la relation clients

- Décrypter le schéma de la communication
- Comprendre les subtilités de la communication interpersonnelle
- Identifier les freins à la communication
- Découvrir les bases de la CNV (communication non violente) et adopter une posture efficace

### ■ Connaître son interlocuteur pour mieux s'adapter

- Comprendre la notion de cadre de référence et l'impact des échelles de valeur sur la relation
- Savoir identifier le comportement du client dans une situation normale et son évolution sous stress
- Les différents comportements relationnels – agressivité, passivité, soumission
- Être percutant dans sa réponse - l'échelle des comportements

### ■ Aborder la question de l'impayé avec le client

- Connaître les enjeux juridiques, économiques et relationnels du recouvrement
- Organiser efficacement la gestion des impayés
- Identifier les règles et définir les bonnes pratiques de la relance téléphonique
- Comprendre pourquoi les réactions des clients sont virulentes
- Savoir réagir quand la communication dérape

### ■ Comprendre le processus du conflit

- Définir la notion de conflit et ce qui se joue dans la relation
- Analyser les différents types de conflits



- Comprendre l'escalade des frustrations et des agressions, jusqu'au clash
- Interpréter ses propres réactions et découvrir son propre mode de communication en situation de conflit
- Apprendre à diminuer sa propre frustration sur le plan : Intellectuel, Emotionnel, Relationnel
- Apprendre à désamorcer la frustration chez l'autre par l'écoute et le questionnement
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

## ■ Gérer son stress et ses émotions lors d'un litige

- Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente
- S'affirmer pour négocier un compromis
- Prendre du recul pour faire face à ses émotions

## ■ Clôturer un conflit et renforcer la relation

- Résumer et reformuler
- Poser les bases de la relation avec le client
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- Anticiper et préparer les futurs contacts clients

**Profil stagiaire :** Toute personne étant en relation avec d'autres parties prenantes de l'entreprise.

**Prérequis :** Aucun prérequis

**Accessibilité des personnes en situation de handicap :** cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nos locaux sont aux normes afin de pouvoir accueillir tout public. Aussi, nous pouvons adapter nos méthodes pédagogiques et notre animation, tout comme nos supports partagés, en fonction du handicap et des besoins de l'apprenant. Notre équipe pédagogique, en collaboration avec notre référent handicap (Aurélien Morhain : [aurelien.morhain@msformation.net](mailto:aurelien.morhain@msformation.net) / 03-59-30-65-05), mobilisent les ressources nécessaires pour permettre à chacun de se former.

### Pour poursuivre votre perfectionnement :

- Nos parcours :
  - 'Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité' *pour un premier contact client impeccable*
  - 'Gérer efficacement son temps' : *s'organiser par priorités et gagner en sérénité*
- Un accompagnement individuel sur mesure selon vos besoins et objectifs

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur nos offres de formation :

■ Notre offre de formation en Management et Développement pro : [ici](#)



## Notre centre

### L'équipe porte haut ce qui fait sa différence :

- **Flexibilité** : parce que nous savons à quel point votre activité peut fluctuer, nous créons des modules qui s'intègrent complètement à vos contraintes : demi-journées, journées non consécutives, formations à distance et suivis personnalisés dans l'entreprise.
- **Bienveillance** : créer des relations respectueuses et équitables avec nos parties prenantes est essentiel. Apprenants, clients, formateurs et fournisseurs font partie de notre écosystème, et nous mettons tout en œuvre pour que chacun évolue harmonieusement en son sein.
- **Engagement** : l'engagement chez MS, c'est un état d'esprit et une attitude au quotidien. Chacun fait de son mieux, s'investit dans la mission qui lui est confiée pour la réussite du projet d'entreprise.
- **Authenticité** : MS Formation propose des parcours de formation dans le respect de l'honnêteté, de l'intégrité et de la transparence. C'est pourquoi nos formateurs et nos clients nous font confiance depuis toutes ces années !

**Notre centre est référencé Qualiopi au titre de la catégorie Actions de formation - un gage de sérieux et de professionnalisme, pour des formations de qualité.**

## Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs sont recrutés conformément à la charte qualité MS Formation et sont experts dans leur domaine de compétences. Ils articulent diverses méthodes pédagogiques et utilisent des outils variés (outils numériques, jeux interactifs, logiciels de visioconférence...) pour s'adapter à leur public et optimiser l'apprentissage.

Nos référents pôles et notre responsable pédagogique (Sandrine Manzelle) supervisent l'ensemble des parcours de formation.

Par ailleurs, notre centre de formation est équipé de :

- Salles de formation lumineuses, ergonomiques et équipées d'écran
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux

Tous nos locaux répondent aux exigences d'accueil des personnes en situation de handicap et sont donc accessibles.

- Dans le cas d'une formation chez le client, ce dernier met à disposition locaux et matériels répondant aux mêmes exigences.
- Dans le cas d'une formation animée en visio, nous privilégions Zoom, Teams ou tout autre plateforme dédiée selon les préférences du client.



## Dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, MS Formation donne accès à sa plateforme de partage DIGIFORMA, permettant à chaque apprenant de récupérer en ligne toutes les ressources de la formation.

Par ailleurs, MS Formation met en place 2 types d'évaluations :

- Des évaluations des acquis en cours et fin de formation (via quiz, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, mises en situation, et passage d'une certification pour les parcours concernés)
- Une évaluation de la qualité de la formation délivrée

Une attestation de fin de formation est remise au participant.

Tout au long du parcours, chaque session est justifiée par un émargement numérique attestant la présence du stagiaire en formation.

