

# Gestion Efficace des Clients Difficiles

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/gestion-efficace-des-clients-difficiles*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC247**

CATÉGORIE
**Efficacité et Performance des Commerciaux**

Maroc Performance

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Connaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent
- Utiliser les qualités relationnelles pour atténuer les tensions
- Répondre aux remarques et objections des clients
- Faire face à une diversité de cas de clients mécontents
- Gérer ses émotions en situation de tension
- Prendre conscience de son propre comportement et de son impact sur son interlocuteur
- Intégrer les principes de gestion de la réclamation client
- Utiliser les bases de la communication en situation de tension
- Utiliser les bons outils pour faire face aux objections
- Avoir les techniques de base pour gérer l'insatisfaction client
- Réduire l’impact émotionnel dans une situation délicate
- Connaître les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats

## 👥 POUR QUI ?

- ✔ Tout collaborateur ayant des contacts en face-à-face et téléphoniques avec les clients internes et/ou externes

Maroc Performance



## Programme détaillé

### 1 / Mieux se connaitre pour mieux se maitriser

- Faire l'auto-diagnostic de votre personnalité
- Evaluer votre niveau de proactivité
- Analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

### 2 / Réagir efficacement dès que la tension monte

- Les déclencheurs de l’agressivité
- L’échelle de l’agressivité
- Les conseils pour se protéger
- Les bons réflexes comportementaux
- La trame de traitement d’une réclamation

### 3 / Sauvegarder la communication en situation de tension

- Les attitudes d’écoute active
- La reformulation
- Le schéma de la communication
- La verbalisation des émotions La pratique de l’empathie
- La pratique de l'empathie

### 4 / Répondre aux objections en prenant en compte la réaction de son interlocuteur

- L’utilisation d’un langage adapté

Maroc Performance

- Le questionnement
- La méthode de l’accusé-réception

### 5 / Gérer différentes situations d’insatisfaction clients

- La technique de la pacification
- La technique de l’isolement
- Le malentendu
- La technique de "parole contre parole"
- Le technique du "transfert"
- La formulation d'un refus
- Les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats

### 6 / Faire face aux conflits et aux critiques

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Développer une écoute active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi

### 7 / Gérer vos émotions et votre stress

- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul

Maroc Performance

### 8 / Savoir négocier pour obtenir un compromis

- Comment comprendre l'autre et le laisser s'extérioriser
- Trouver une relation Gagnant-Gagnant
- Faire passer un message de façon simple
- Maîtriser les parades à utiliser pour chaque situation

### 9 / Apprendre à refuser sans perdre un client

- Comment dire "NON" tout en conservant le client
- Maîtriser les limites infranchissables
- Acquérir les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu
- Connaître le bon langage et les expressions à éviter
- Apprendre à être objectif et rendre le refus acceptable

### 10 / Les bons outils pour faire face aux objections et gérer l'insatisfaction client

- L’utilisation d’un langage adapté
- Le questionnement
- La méthode de l’accusé-réceptionLa technique de la pacification
- La technique de l’isolement
- La trame de traitement d’une réclamation
- La technique de «parole contre parole»

Maroc Performance

## Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 09 au 10 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 06 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 06 Oct. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@maroc-performance.com
**Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MC247
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance