



# PROGRAMME GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

## 1. Adapter son comportement et ses réactions face à un client difficile

- Mieux se connaître pour savoir convaincre un client
- Prendre contact avec un client difficile
  - Personnaliser le contact
  - Être prêt à " tout entendre " : son mécontentement, ses objections
  - Pratiquer l'écoute active

## 2. S'affirmer face à des comportements difficiles

- Écouter un client " trop bavard "
- Canaliser un client agressif
- S'affirmer face à un client qui " sait tout "
- Convaincre un client " perdu "

## 3. Optimiser ses techniques commerciales pour mieux répondre aux exigences du client

- Réussir son argumentaire dans un contexte difficile
  - Présenter une proposition correspondant aux attentes du client
  - Contrer les freins et les mécontentements du client
  - Répondre aux objections du client difficile

## 4. Conclure

- Obtenir un accord " gagnant-gagnant "
- Satisfaire le client difficile pour le conserver et le fidéliser
- Établir un suivi pour fidéliser le client difficile