

## Descriptif de formation

---

**Jeudi 30 octobre 2025 – 9h00 à 17h00**

## Relation clientèle : traiter avec un client difficile, une opportunité de fidélisation

### Thème

La relation clientèle peut apporter quelquefois des situations de tensions et peut vous faire perdre vos moyens si vous n'êtes pas préparés. Il existe des techniques et astuces pour transformer ces situations en opportunité de fidélisation, voire de rebond commercial.

Il s'agit également d'apprendre à ne pas emmagasiner les ondes négatives de ces tensions, à savoir s'en préserver afin d'éviter de la charge mentale.

### Contenu

- Une réclamation, une fantastique opportunité (rebond et satisfaction clients)
- Schéma de la réclamation client
- L'armure du vendeur/guichetier : le bouclier mental
- Préserver son intégrité physique, distance de sécurité
- L'assertivité : Affirmation de soi face aux clients
- Communication : Comprendre le poids des mots choisis, lexicque gagnant/perdant, langage du corps (visible et non verbal)
- Méthodologie efficace pour traiter l'insatisfaction du client qui est devant vous

Le matin : Théorie et discussion

L'après-midi : Mise en pratique avec simulations et scénarios. Quizz ludique en fin de journée.

### Objectifs

Les participant.e.s...

- maîtrisent les techniques et astuces pour faire face aux clients difficiles
- apprennent à se protéger des ondes négatives d'un tel échange
- comprennent comment le choix des mots influencent le client

### Animation

Sébastien Pascaud, expert de la relation client, vente et réclamations. (B2C)

### Public cible, nombre de participant.e-s

A toutes les personnes qui travaillent avec des client.e-s.

Limité à 12 personnes

### Lieu

Hôtel Alpes et Lac, Place de la Gare 2, 2000 Neuchâtel. Tél. : 032 723 19 19

# formation-ARC.Suisse

## Inscription et désistement

**Inscription** : Pour garantir la planification, inscrivez-vous suffisamment tôt, idéalement avant la date limite de désinscription. Sinon, les inscriptions sont possibles tant que le formulaire d'inscription est ouvert sur notre site web.

**Désistement** (sans conséquences financières) : jusqu'au **lundi 29 septembre 2025** au plus tard, à l'adresse suivante : [arc@travailsuisse.ch](mailto:arc@travailsuisse.ch).

## Frais

Pour les **membres**, les frais sont pris en charge comme suit :

- **Syna** : 4 jours de cours / an ou 2 jours de cours pour les retraités et les apprentis.
- **transfair** / transfair Poste : 2 jours de cours / an, le même cours ne peut être suivi qu'une seule fois sur une période de trois ans.
- **SCIV** : jusqu'à CHF 450 / an
- **SwissPersona** : jusqu'à CHF 1'000 / an

Ensuite, les frais sont à la charge des participants.

Pour les **non-membres** : CHF 590.- (documentation de cours et repas inclus)