

Jacynthe Dupras



Gérer les clients agressifs ou difficiles

OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Comprendre certains mécanismes derrière les attitudes ou comportements des clients difficiles
- Discuter de l'importance de bien gérer ces interactions délicates de manière à s'en protéger tout en préservant le lien d'affaires
- Reconnaître les clients difficiles et les distinguer des clients en difficulté, mécontents ou insatisfaits
- Découvrir et utiliser des stratégies bien ajustées pour gérer les interactions et les situations impliquant des clients agressifs ou difficiles

MISE EN CONTEXTE

La plupart des gens qui travaillent dans les entreprises de produits ou de services ont déjà eu à composer avec des clients agressifs ou jugés difficiles. Les scénarios sont nombreux : clients revendicateurs, impolis, intimidateurs, dénigrants ou irrespectueux, accaparants, éternellement insatisfaits, etc. Il est souvent ardu de maintenir des rapports positifs avec ces clients particuliers, car les interactions avec eux peuvent être complexifiées, énergivores ou déstabilisantes. Leurs attitudes et comportements problématiques peuvent avoir des conséquences néfastes sur les employés de l'entreprise et, parfois, sur d'autres clients qui en sont témoins. Heureusement, l'art de gérer les clients agressifs ou difficiles en est un qui s'apprend! Voilà bien un intéressant défi relationnel à relever, tant pour le bénéfice des personnes impliquées que pour celui de l'entreprise. Cette présentation vise à offrir aux participants des outils pour réussir à se préserver des interactions conflictuelles avec de tels clients et à harmoniser la relation d'affaires avec eux.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.