

A CHAQUE RENDEZ-VOUS D'INSATISFACTION CLIENT VOUS RISQUEZ DE PERDRE BEAUCOUP PLUS !

Ne laissez plus votre rentabilité s'échapper...

RÉFÉRENCE
CLIRELO1

- AUDITS
- CONSEILS
- FORMATIONS
- COACHINGS
- SÉMINAIRES
- CONFÉRENCES



POURQUOI CETTE FORMATION ?

Les rendez-vous d'insatisfaction clients mettent les équipes sous pression : critiques, émotions, désaccords, pressions, risques de rupture...

Cette formation apporte une méthode concrète pour préparer, conduire et conclure efficacement ces rendez-vous critiques tout en protégeant la relation, les équipes et la rentabilité des projets.

Traiter à la fois les dimensions émotionnelles, relationnelles et opérationnelles.



PUBLIC CONCERNÉ

- Chefs de projets, chargés de clientèle,
- responsables production, product owners, consultants, développeurs exposés aux clients, responsables d'agence, directeurs de clientèle.

Toute équipe technique ou backoffice amenée à gérer des clients sensibles ou mécontents.



ENJEUX POUR L'ENTREPRISE

- Préserver les clients stratégiques
- Réduire les escalades conflictuelles
- Restaurer la confiance après des tensions
- Donner une méthode commune aux équipes
- Éviter les concessions émotionnelles ou improvisées
- Sécuriser les marges et la relation commerciale
- Renforcer la crédibilité des équipes techniques
- Limiter les dégradations internes



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre les mécanismes des clients insatisfaits
- Identifier les enjeux visibles et cachés
- Préparer méthodiquement le rendez-vous
- Structurer efficacement les échanges
- Maîtriser les attitudes et comportements sous tension
- Utiliser des techniques d'apaisement et de recadrage
- Répondre aux critiques et tentatives de pression
- Négocier sans fragiliser la relation ni les marges
- Conclure avec des engagements clairs et réalistes
- Restaurer progressivement la confiance



POINTS FORTS

- Formation 100 % dédiée aux agences B2B
- Approche concrète et terrain
- Outils immédiatement transférables
- Simulations intensives sur cas réels
- Décryptage des stratégies implicites des clients
- Rôles et coordination interne
- Feedbacks individualisés
- Réponses opérationnelles et adaptées aux cas des participants

PROGRAMME

<p>1 COMPRENDRE LES MÉCANISMES DES RENDEZ-VOUS SENSIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportements des clients insatisfaits : explosifs, passifs-agressifs, contrôlants, anxieux, manipulateurs... • Logiques de pression et rapport de force • Signaux faibles de rupture ou de dégradation de confiance <p>Éviter les erreurs classiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondre techniquement à une émotion • Se justifier au lieu d'expliquer • Chercher à avoir raison trop tôt • Minimiser les impacts vécus • Entrer dans des débats improductifs 	<p>2 IDENTIFIER LES ENJEUX RÉELS ET PRÉPARER LE RENDEZ-VOUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier enjeux visibles et cachés • Comprendre les intérêts réels du client • Différencier attentes explicites et objectifs implicites • Cartographier les acteurs et jeux politiques • Définir sa stratégie et ses objectifs • Préparer messages clés, preuves, scénarios et travaux d'équipe 	<p>3 CONDUIRE LE RENDEZ-VOUS AVEC MAÎTRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer un cadre d'échange sécurisant • Écouter activement et accueillir les émotions • Traiter les tensions et recadrer sans braquer • Structurer la résolution (des faits aux solutions) • Impliquer le client dans les solutions • Gérer les objections et tentatives de pression 	<p>4 NÉGOCIER ET TROUVER DES ACCORDS DURABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négocier sans céder sous pression • Proposer des options créatrices de valeur • Clarifier responsabilités, engagements et ressources • Sécuriser les marges et les livrables • Formaliser des accords réalistes et tenables 	<p>5 CONCLURE ET RESTAURER LA CONFIANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclure avec des engagements clairs et mesurables • Plan d'actions et suivi • Rituels de pilotage de la relation • Prévenir les rechutes et renforcer la confiance dans la durée
--	---	---	--	---



RÉSULTATS ATTENDUS

- Moins d'escalades et de tensions
- Clients sécurisés et fidèles
- Équipes plus confiantes et crédibles
- Concis mesurés et crédibles
- Marge et rentabilité préservées
- Relation commerciale renforcée

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

<p>FORMAT Présentiel (inter entreprises)</p>	<p>DURÉE 2 jours (14h) consécutifs ou séquentiels</p>	<p>EFFECTIF 6 participants maximum</p>	<p>LIEUX Centres-villes : Nantes - Le Mans - Rennes - Lille - Rouen - Amiens - Dijon</p>	<p>DATES 2026 Nous consulter</p>	<p>PÉDAGOGIE Apports méthodologiques • Outils pratiques • Nombreuses simulations • Débriefings et feedbacks individualisés</p>	<p>SUPPORTS Livret participant, outils, fiches pratiques, trames, check-lists, plans d'action</p>	<p>ÉVALUATION Auto-évaluation des acquis Plans d'actions individuels Évaluation à chaud</p>
---	--	---	---	---	---	--	--

“ Dans les rendez-vous sensibles, chaque mot peut sauver... ou accélérer la rupture. ”

www.face-client.fr



www.face-client.fr



contact@face-client.fr



+33 (0)6 07 19 18 42



Paris - France