

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

Ne laissez plus votre rentabilité s'échapper...

RÉFÉRENCE
CLIREL01

- 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 adaptées aux cas des participants

PROGRAMME

1

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DES RENDEZ-VOUS SENSIBLES



- 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

Éviter les erreurs classiques :

- 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

2

IDENTIFIER LES ENJEUX RÉELS ET PRÉPARER LE RENDEZ-VOUS



- 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

3

CONDUIRE LE RENDEZ-VOUS AVEC MAÎTRISE



- 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

4

NÉGOCIER ET TROUVER DES ACCORDS DURABLES



- 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

5

CONCLURE ET RESTAURER LA CONFIANCE



- 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 fidélisés

Équipes plus confiantes et crédibles

Marge et rentabilité préservées

Relation commerciale renforcée

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE



FORMAT

Présentiel
(inter entreprises)



DURÉE

2 jours (14h)
consécutifs ou séquentiels



EFFECTIF

6 participants maximum



LIEU

Nantes Centre (44)



DATES 2026

6 et 7 juillet 2026
24 et 25 août 2026



PÉDAGOGIE

- Apports méthodologiques
- Outils pratiques
- Nombreuses simulations
- Débriefings et feedbacks individualisés



SUPPORTS

Livret participant, outils, fiches pratiques, trames, check-lists, plans d'action



ÉVALUATION

Auto-évaluation des acquis
Plans d'actions individuels
Évaluation à chaud

“ 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