



C.R.E.F.O.R.A

14, rue Alexandre Fatton - B.P 66 - 80017 AMIENS Cedex 1
Tél : 03.22.71.28.00 - Fax : 03.22.71.28.05 - e-mail : CRO-AMIENS@wanadoo.fr
Association loi 1901 - Agrément Préfecture d'Amiens 22 80 00341 80 - SIRET : 350 072 997 00017 - APE 804C

MANAGEMENT

Titre..... **GERER LES SITUATIONS DELICATES : 10 MOMENTS-
CLES DANS LA RELATION CLIENT**

Public..... Expert-comptable

Les relations avec nos clients sont fréquemment à l'origine de situations complexes à négocier :

- Justifier le prix de la mission ou réajuster le budget d'honoraires
- Facturer les débordements de missions et les travaux exceptionnels
- Faire accepter un changement de collaborateur
- Faire face à une erreur technique sur un dossier
- Recadrer un client désorganisé...

Ces moments clés sont l'occasion d'affaiblir ou de renforcer la relation client. Leurs enjeux sont stratégiques dans une perspective de fidélisation d'une clientèle de plus en plus exigeante et versatile. Ce séminaire vise à étudier ces situations et à proposer des solutions pragmatiques pour les gérer au mieux des intérêts des clients et du cabinet, tout en renforçant son image .

Objectifs.....

- Analyser les situations délicates les plus courantes dans la relation client
- Identifier des pistes de résolution pratique et efficace
- Acquérir des réflexes utiles et adaptés
- Choisir les meilleures attitudes et comportements pour gérer ces moments clés

Contenu.....

Introduction

- de quoi parle-t-on ?
- qui est concerné ?
- comment anticiper, gérer, solutionner ?

Applications pratiques : 10 moments-clés

- Justifier le prix de la mission
- Réajuster les honoraires
- Faire accepter un changement de collaborateur
- Faire face à l'erreur d'un collaborateur
- Défendre un collaborateur et l'image du cabinet
- Procéder au recouvrement d'anciennes créances
- Facturer les débordements de la mission
- Recadrer un client désorganisé
- Gérer le « rôleur professionnel »
- Assumer le chantage au départ

Conclusion

- comment appliquer concrètement au sein du cabinet ?

Pédagogie.....

Echange d'expériences
Jeux de rôles
Travail en sous-groupes

Date **18 novembre 2011**
Animateur **P. GUIRAUD**
Coût H.T **340 €**
Réf CFPC **11MAN154**

**Formation prise
intégralement en charge
par les AGEFOS**