FICHE PROGRAMME

Client mécontent : restaurer la confiance et trouver un accord

Module adaptatif | ~20 min

En B2B, un compte clé qui bascule coûte cher : recruter un nouveau client revient 5 à 25 fois plus cher que d'en retenir un. Le parti pris de ce module : aborder le client mécontent comme une négociation complète, qui se prépare en amont avec de vraies options, se mène sans se défendre, et se scelle par un accord écrit et un suivi qui transforme l'incident en fidélité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Préparer un entretien avec un client mécontent en construisant trois options de solution et une option de rupture qui donne de l'assise.

02 Écouter et reformuler les griefs sans se défendre, et reconnaître un manquement réel pour rouvrir la confiance.

03 Exposer sa vision avec calme, puis bâtir un accord acceptable en laissant le client proposer sa solution en premier.

04 Sécuriser l'accord par un écrit et entretenir la relation par un suivi qui transforme l'incident en fidélité.

PUBLIC CONCERNÉ

Commerciaux, chargés de compte, consultants : tous ceux qui gèrent un client B2B mécontent et veulent trouver un accord.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.

2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.

3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.

4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.

5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Option de sortie/rupture — inspiré du BATNA/MESORE (Fisher & Ury, Getting to Yes, 1981, Harvard Negotiation Project)
- Méthode Afthonios en 5 étapes de gestion du client mécontent B2B (préparer ses options, écouter/reformuler, exposer sa vision, construire une solution, confirmer par écrit)
- Écoute active et reformulation — inspiré de Carl Rogers
- Service recovery paradox — McCollough & Bharadwaj, 1992

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Bain & Company (Frederick Reichheld) : +5 % de rétention client entraîne +25 à 95 % de profits (Harvard Business Review, 2000)
- Harvard Business Review (Amy Gallo, 2014) : acquérir un nouveau client coûte 5 à 25 fois plus cher que retenir un client existant
- Fisher & Ury, Getting to Yes, 1981 — BATNA (meilleure solution de repli)
- McCollough & Bharadwaj, 1992 — concept du service recovery paradox

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 13/10/2026