



Public

Commercial ou toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses activités commerciales



Pré-requis

Aucun



Durée

3 jours – 24 heures

Horaires : 08h30 – 12h30
14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face :
alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins,
réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

Objectifs :

Identifier avec lucidité ses comportements efficaces ou inadaptes dans les situations de face-à-face et au téléphone.
Désamorcer les comportements difficiles.
Réussir à gérer les désaccords avec diplomatie.
Surmonter les conflits de façon constructive.
Accroître confiance en soi et charisme.
S'entraîner pour développer de véritables réflexes d'affirmation de soi.

PROGRAMME

Connaître et évaluer ses réactions dans les relations commerciales
Évaluer son niveau d'assertivité.

Repérer les 3 comportements inefficaces :
passivité ;
agressivité ;
manipulation.

Déterminer les principes clés de l'affirmation de soi.

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients

Faire face à l'agressivité de certains clients.

Désamorcer les tentatives de manipulation.

Oser s'affirmer sereinement face aux clients

Comment exprimer une critique ou répondre à une objection.

Oser demander et "vendre" certaines conditions.

Dire "non" quand c'est nécessaire et rendre le refus acceptable par le client.

Gérer les critiques des clients et surmonter les conflits

Repérer et traiter les 4 sources de conflits :

Faits

Méthodes

Objectifs

Valeurs.

Lever les blocages et sortir des conflits.

Encourager la critique constructive et l'utiliser comme information pertinente.

Construire ensemble une solution acceptable pour le client et pour l'entreprise.

Développer sa confiance en soi

Reconnaître ses propres qualités et celles des autres.

Apprendre à "recharger ses batteries".