

S’AFFIRMER FACE AUX CLIENTS DIFFICILES



Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Toute public, Salarié et demandeur d'emploi
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Évaluation en cours à travers différents exercices
Une évaluation de la satisfaction e fin de la formation.
Attestation de fin de formation.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "La gestion de conflits"

Objectifs :

Évaluer ses réactions, réagir aux comportements, oser
s'affirmer et gérer les critiques.

Programme de la formation :

Évaluer ses réactions dans les relations commerciales

Évaluer son niveau d'assertivité.
Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité ;
agressivité ; manipulation.
Les principes de l'affirmation de soi.

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients

Repérer les attitudes chez ses clients.
Faire s'engager un client passif.
Faire face à l'agressivité.
Désamorcer la manipulation.

Oser s'affirmer sereinement face aux clients

Exprimer positivement une critique avec la méthode
DESC.
Oser demander pour obtenir.
Savoir "vendre" ses conditions.
Comprendre le besoin derrière la demande exprimée.
Dire "non" sans perdre le client.

Gérer les critiques des clients et éviter les conflits Identifier les situations à risques.

Gérer une critique injustifiée.
Construire une solution valide pour le client et pour soi.
Mise en situation

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et
diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant
depuis 5 ans en CFA. Micheline A.