

S'AFFIRMER FACE AUX CLIENTS DIFFICILES

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants sont capables :

Identifier avec lucidité ses comportements efficaces ou inadaptés dans les situations de face à face ou au téléphone.

Accroître sa confiance en soi et son charisme.

Réussir à gérer les désaccords avec diplomatie.

Surmonter les conflits avec les clients.

S'entraîner pour développer de véritables réflexes d'affirmation de soi.

Public/pré-requis

Commerciaux, technico-commerciaux, assistantes commerciales et collaborateurs engagés dans la relation client.

Méthodes et supports pédagogiques

Alternance d'apport théorique et de mise en situation pratique

Apports méthodologiques par le formateur avec présentation dynamique

Confrontations d'expériences, échanges, travaux sur les situations de vente

Exercices d'entraînement commentés par le groupe : jeux de rôle, simulation d'entretien de vente. Mise en pratique immédiatement les techniques préconisées.

Qualification des intervenants

Formateur expert dans ce domaine de compétences

Modalités d'Organisation – d'Evaluation

Formation présentielle

Evaluation en fin de formation (Questionnaire de satisfaction, Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas))

Validation : Attestation de stage

Effectif

Min 3 / Maxi 12 participants

Lieu

CCIM-FORMATION

ZI Manhity

97232 Lamentin

Intervenant

CCIM-FORMATION

PROGRAMME

Connaître et évaluer ses réactions dans les relations commerciales

Évaluer son niveau d'assertivité.

Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité et manipulation.

Déterminer les principes clés de l'affirmation de soi.

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

Connaître les "4 dragons" de la passivité, les parades appropriées.

Faire face à l'agressivité de certains clients.

Désamorcer les tentatives de manipulation.

Oser s'affirmer sereinement face aux clients

S'appuyer sur la méthode DESC pour 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 et surmonter les conflits clients

Repérer et traiter les 4 sources de conflits : faits, méthodes, objectifs et 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.

Trouver le moyen de « recharger ses batteries ».

Renseignements et inscriptions :
CCIM-FORMATION
Tél : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 50 19 05
E-mail : formation@martinique.cci.fr

COÛT
989 €