

Gérer les relations clients difficiles

Surmonter les conflits et les désaccords

Performance commerciale (2022_V2)



Objectifs opérationnels

Acquérir les outils et réflexes pour repérer, se préparer et mener efficacement ses négociations dans les contextes plus complexes - interlocuteurs multiples, rapport de forces déséquilibré - et à fort enjeu.



Aptitudes et compétences acquises à l'issue de la formation

- Identifier nos comportements dans le face-à-face
- Mettre en œuvre sa tactique de négociation.
- Gérer les désaccords et surmonter les conflits
- Favoriser les attitudes efficaces dans la résolution de situations de tension
- Sortir du rapport de forces.
- Réussir face à des négociateurs difficiles.

Pour qui ?



Public concerné

- Toute personne confrontée à des situations conflictuelles ou tendues dans la relation commerciale : réclamations, gestion des insatisfactions, etc.



Prérequis

- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation.
- Maîtrise du français lu, écrit, parlé Niveau A2/B1 (indispensable pour la prise de connaissance et la signature des documents de travail).

Modalités pratiques



Durée & Délais d'accès

- Durée : De 14h de formation.
- Délais d'accès : Selon disponibilité et durée (nous consulter).



Format

- Inter et Intra-entreprise
- Ajustements possibles : toute variante doit faire l'objet d'un programme sur-mesure.
- Présentiel
- De 2 à 8 personnes maximum



Tarif

- Nous consulter selon la durée et le niveau



Gérer les relations clients difficiles

Surmonter les conflits et les désaccords

Performance commerciale (2022_V2)

Parcours pédagogique



Méthodes & supports pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences et analyses de pratiques
- Débriefing et conseils personnalisés par le consultant
- Jeux pédagogiques et exercices pour mieux se connaître, mieux comprendre ses réactions et leur impact
- Support de formation

Moyens techniques

- PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et paperboard.



Programme de formation

- Autodiagnostic de ses comportements en situation commerciale
- Identifier ses réactions en situation difficile ou tendue
- Réagir aux comportements inefficaces : passif, manipulateur, agressif
- Définir les 3 niveaux de situations difficiles
- S'affirmer dans les situations difficiles en favorisant les attitudes d'investigation, de compréhension et d'apport de solutions
- Réguler les tensions avec la méthode DESC
- Développer sa confiance
- Gérer les critiques et surmonter les conflits, savoir obtenir un compromis
- Apprendre à refuser sans perdre le client
- Identifier les fondements des approches relationnelles dans le conflit
- Comprendre et gérer ses émotions, ses attitudes et ses gestes
- Adopter des attitudes positives : les positions de vie
- Gérer les situations de blocage



Intervenant

- Formateur(s) experts dans la vente et la relation client et reconnus dans leur métier.



Evaluation

- Validation des acquis de la formation au fur et à mesure de la progression.
- Compte rendu formateur
- Cette formation fait l'objet d'une mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.