

# Comment communiquer face à des clients difficiles ?

Domaine: Achats / Ventes

Réf.: 1518AV

#### **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Etre capable d'adopter une attitude professionnelle face aux situations tendues.
- Etre capable d'oser dire "non" en confiance.
- Etre capable de formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance.
- Etre capable de renforcer la relation client en trouvant des solutions adaptées

# PRÉ-REQUIS

Aucun

# MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Moyens pédagogiques :** Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

**Modalités d'évaluation :** Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

**Formation en présentiel :** A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

**Formation en distanciel :** A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

### CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

# LES DIFFÈRENTES SITUATIONS DIFFICILES CHEZ VOS CLIENTS ET PROSPECT

- Analyse des situations chez vos clients et prospects ?
- Les conséquences d'une mauvaise gestion de ses clients dits "difficiles"

# LES TYPOLOGIES DE CLIENTS

- Le client difficile : c'est qui ?
- Comment monter un plan d'action commercial avec ces clients ?
- Identifier les objections ? Comment apporter des réponses à ses différentes objections ?
- L'objection : définition
- Comment gérer les différentes critiques de mes clients ou prospects ?

# PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec les clients et prospects
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

# **DURÉE ET DATES**

#### -Durée:

2 journées soit 14 heures

#### -Délai d'accès :

Réponse par mail dans les 72h. En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles. En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :

Nous contacter

.En Intra ou Individuel:

Nous contacter

## FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises : 586€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :

1164€ HT / Jour / groupe Groupe de 2 à 4 pers.

1479€ HT / Jour / groupe Groupe de 5 à 10 pers.

En cours particulier :

Nous consulter

# MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION?

O2 32 74 56 94 Numéro d'appel

- Les techniques de communication : écoute active, empathie, reformulation, questionnement
- Comment gérer une critique justifiée ? Une critique injustifiée!
- Comment faire face à des situations de crise avec les clients ?
- Comment annoncer une mauvaise nouvelle ?
- Comment gérer vos propres émotions dans ces situations difficiles ?
- Maîtrise de soi gestion de son propre stress (émotions)
- Le verbal et le non verbal

# COMMENT ARRIVER A UN COMPROMIS? MENER UNE STRATÈGIE GAGNANT - GAGNANT ?

# **COMMENT DIRE OUI A UN CLIENT OU UN PROSPECT?**

- Comment dire non à un client ou un prospect ?
- Comment gérer le refus ?
- Comment communiquer (verbal et non verbal) dans les situations difficiles ?

# MÈTHODES PÈDAGOGIQUES

- Apports didactiques et jeux de rôle filmés
- Les mises en situations seront des cas concrets vécus par les participants

Fiche mise à jour le 23/08/2024

# NOS CERTIFICATIONS







