



Comment communiquer face à des clients difficiles ?

Achats / Ventes

Réf. : 1518AV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de gérer des situations difficiles face aux clients par l'affirmation de soi.

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemple du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

CONTENU

LES DIFFÉRENTES 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 ?
- 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 STRATÉGIE 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 ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec les clients et prospects

DURÉE ET DATES

Durée :
1 journée soit 7 heures

Dates des inter-entreprises :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
495€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1185€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 6 pers.

En cours particuliers :
713€ HT / Jour / personne

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
☎ 02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

NOS CERTIFICATIONS



CENTRE DE TEST HABILETÉ
Passport de Compétences Informatique Européen



Qualification des Services Intellectuels
ISQ OPQF



CENTRAL TEST
L'ART DE L'ÉVALUATION

TOSA®

Centre Agréé



TOEIC

