

S'affirmer face aux clients difficiles - Niveau 1



CV-66 2 Jours (14 Heures)

Description

Cette formation à la relation avec les clients difficiles apportera à tous ceux qui sont en relation avec de multiples clients une méthode pour gérer les rapports délicats, tendus, voire conflictuels, grâce aux techniques d'assertivité. Mieux connaître ses propres faiblesses et comment les pallier, mieux décoder les comportements déstabilisants de ses interlocuteurs et savoir les désamorcer, oser plus et demander sereinement : des techniques simples pour des résultats immédiats face aux clients difficiles.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans sa relation commerciale et faire respecter ses engagements. Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, responsable grands comptes, assistante commerciale, collaborateur avant-vente.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Déjouer les tentatives d'agression, de manipulation, de fuite des clients. Oser dire 'non' en confiance.
- Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance.
- Faire respecter ses engagements.

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.