Bien gérer les clients difficiles

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : FFD - Prix 2024 : 1 450€ HT

Comment gérer les rapports délicats voire conflictuels, avec certains clients tout en pérennisant la relation ? Cette formation pratique vous propose des approches de communication adaptées ainsi que des outils pour repérer et désamorcer les comportements déstabilisants de certains interlocuteurs.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Gérer les rapports délicats d'une relation commerciale

Négocier en situation de crise

Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation

Développer ses capacités de négociation

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

1) Evaluer ses réactions dans les relations commerciales

- Les comportements inefficaces et leurs conséquences.
- Passivité, agressivité et manipulation.
- Comprendre sa personnalité.
- Diagnostic de son niveau d'assertivité.
- Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité.

Exercice : Partage de situations vécues sur le terrain et autodiagnostic permettant d'établir un contrat individuel d'objectifs d'amélioration.

2) Se préparer à l'entretien

- La typologie des clients difficiles.
- La préparation psychologique et la prise de recul face aux enjeux. L'art d'anticiper dans la relation.
- Comprendre l'origine des tensions et les gérer.
- Le plan d'actions efficace.
- L'écoute active et le questionnement de précision.
- L'anticipation des réclamations.
- L'annonce des mauvaises nouvelles.

Exercice : A partir de situations vécues, définition de la typologie des clients difficiles. Entraînement au questionnement de précision.

3) Apprendre à refuser sans perdre le client

- L'art de dire "non".
- La maîtrise des limites infranchissables.
- Les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu.
- Le bon langage et les expressions à éviter.
- La communication positive.
- L'établissement d'une relation de coopération.

Exercice : Jeux de rôles, repérage du langage négatif de chaque stagiaire, établissement d'une liste d'expressions de remplacement.

PARTICIPANTS

Commerciaux, technico-commerciaux, assistants commerciaux, chargés de relation client.

PRÉREQUIS

Maîtriser les techniques de vente.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) Maîtriser ses émotions

- Identifier les différents types d'émotions.
- Savoir réagir "à froid".
- Adopter une attitude professionnelle.
- Affronter les situations non maîtrisées.
- Techniques pour maîtriser ses émotions.

Exercice : Cartographie des émotions face aux situations rencontrées.

5) S'affirmer sereinement face au client

- La bonne position relationnelle : positions de vie.
- La méthode DESC au service de la critique.
- Les réponses aux réticences ou incompréhensions.
- Nuancer jugement et ressenti.
- Le recadrage en souplesse.
- Le traitement des objections.
- L'art de demander sans faire monter la pression.

Exercice : Jeux de rôles filmés (savoir critiquer, recadrer, demander). Atelier d'identification et réponses aux objections. Gestion de la critique et des émotions.

6) Plan d'action personnel de progrès

- Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
- Plan de développement personnel.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

PARIS
2024 : 24 juin, 02 sept., 05 déc.

LYON
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

AIX-EN-PROVENCE
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

BORDEAUX
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

LILLE
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

NANTES
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

SOPHIA-ANTIPOLIS
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

STRASBOURG
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.

TOULOUSE
2024 : 01 juil., 09 sept., 12 déc.