

S'affirmer face aux clients difficiles

Objectifs :

Identifier avec lucidité ses comportements efficaces ou inadaptés dans les situations de face à face ou au téléphone
 Accroître sa confiance en soi et son charisme
 Réussir à gérer les désaccords avec diplomatie
 Surmonter les conflits avec les clients
 S'entraîner pour développer de véritables réflexes d'affirmation de soi

Programme :

Comprendre un client difficile

- ✓ Identifier les signes avant-coureurs d'un client potentiellement difficile
- ✓ Les différents types de réclamants
- ✓ Les sept attentes d'un client mécontent
- ✓ Comprendre la distorsion entre le modèle attendu et l'expérience vécue
- ✓ Modifier sa vision de la situation

Les fondamentaux de la communication

- ✓ Les règles d'or de la communication par téléphone : attitude, voix, vocabulaire
- ✓ La transmission des messages
- ✓ La technique de l'écoute active
- ✓ La reformulation

Trouver une solution gagnant-gagnant

- ✓ Se placer en situation d'écoute active
- ✓ Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de votre client, ses motivations, ses besoins
- ✓ Adapter votre langage et votre gestuelle pour transformer la critique de façon positive
- ✓ Savoir rétablir un climat de confiance avec le client
- ✓ Ramener le client dans un état d'esprit positif
- ✓ Rechercher un objectif commun
- ✓ Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
- ✓ Négocier un accord gagnant-gagnant

Gérer les tensions et surmonter les conflits

- ✓ Une méthode générale de traitement des conflits
- ✓ Gérer efficacement les résistances
- ✓ Les mots « magiques » et les questions à utiliser à bon escient
- ✓ Clôturer un conflit et renforcer la relation
- ✓ Faire remonter les informations en interne pour capitaliser et améliorer les pratiques

Gestion du stress

- ✓ La perception du stress
- ✓ La préparation mentale
- ✓ La confiance en soi
- ✓ Les niveaux de la respiration
- ✓ Se relaxer
- ✓ Découvrir ses moyens de décompresser

Code : A106

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

03 au 04 janvier
 04 au 05 mars
 10 au 11 juin
 09 au 10 septembre
 25 au 26 novembre

En distanciel :

Durée : 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

Prix : 810 € HT

Liste des dates :

Janvier : 10 après-midi, 12 après-midi et 15 après-midi
 Avril : 11 après-midi, 12 après-midi et 15 après-midi
 Août : 22 après-midi, 23 après-midi et 26 après-midi
 Décembre : 05 après-midi, 06 après-midi et 09 après-midi

Public concerné :

Commercial, technico-commercial, assistant(e) commercial(e), tout collaborateur en relation avec les clients

Intervenants :

Spécialiste de la vente et de la gestion de la relation client

Pré-requis :

Aucun

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.
 Exercices individuels et collectifs.
 Retour d'expériences.
 Echanges.
 Mises en situation.
 Jeux de rôles.
 Entraînements.
 Vidéos.