

S'affirmer face aux clients difficiles

[Inscription](#)

DESCRIPTION :

- Clients sous tension, niveau d'exigence toujours en hausse, interlocuteurs critiques ou intransigeants... Développer ses compétences relationnelles est aujourd'hui incontournable pour s'affirmer sereinement dans la relation commerciale, fidéliser ses clients et développer ses ventes.

DURÉE :

- 3 Jours - 21h.

PRÉ-REQUIS :

- Aucun.

OBJECTIFS :

- Ajuster son comportement à celui de ses clients.
- Limiter les tentatives d'agression, de manipulation, de fuite.
- Oser dire NON en confiance.
- Surmonter les conflits et les désaccords.
- Formuler et recevoir les critiques avec plus d'assurance.
- Faire respecter ses engagements

PUBLIC :

- Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, Responsable Grands Comptes, assistante commerciale et collaborateur engagé dans la relation client.

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



S'affirmer face aux clients difficiles

Connaître et évaluer ses réactions dans les relations commerciales

- Évaluer son niveau d'assertivité.
- Repérer les 3 comportements inefficaces :
 - passivité ;
 - agressivité ;
 - manipulation.
- Déterminer les principes clés de l'affirmation de soi.

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients

- Les techniques efficaces face à la passivité.
- Faire face à l'agressivité de certains clients.
- Désamorcer les tentatives de manipulation.

Oser s'affirmer sereinement face aux clients

- S'appuyer sur la méthode DESC pour exprimer une critique. Oser demander et "vendre" certaines conditions.
- Poser des questions ciblées.
- Dire "non" quand c'est nécessaire et rendre le refus acceptable par le client.

Gérer les critiques des clients et surmonter les conflits

- Repérer et traiter les 4 sources de conflits :
 - faits ;
 - méthodes ;
 - objectifs ;
 - valeurs.
- Faire face à une critique injustifiée.
- Lever les blocages et sortir des conflits.
- Construire ensemble une solution acceptable pour le client et pour l'entreprise.

Développer sa confiance en soi

- Reconnaître ses propres qualités et celles des autres.
- Positiver une difficulté.
- Apprendre à "recharger ses batteries".