



GENIEFORMATION
FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Génie Formation

<http://genieformation.com>

2, Lotissement Les Poiriers
97122, Baie-Mahault,
Convenance, Gaudeloupe

Durée : 2 jours (14 heures)

Prix : 2 320 € HT

S'AFFIRMER FACE AUX CLIENTS DIFFICILES – Niveau 1

1. Connaître et évaluer ses réactions dans les relations commerciales

Évaluer son niveau d'assertivité
Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité ; agressivité ; manipulation
Identifier les moments où ils se manifestent
S'approprier des clés pour sortir de ces comportements
S'approprier les principes clés de l'affirmation de soi : devenir assertif
Mise en situation
Autodiagnostic individuel et exercices simples d'assertivité

2. 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 de certains clients
Désamorcer les tentatives de manipulation
Mises en situation sur les 3 types de profils client

3. Oser s'affirmer sereinement face aux clients

Exprimer positivement une critique grâce à la méthode DESC
Oser demander pour obtenir plus
Savoir « vendre » certaines conditions
Poser des questions ciblées pour comprendre le besoin derrière la demande exprimée
Dire « non » quand c'est nécessaire sans perdre son client
Mise en situation
Entraînements : exprimer un NON, une critique, une demande délicate

4. Gérer les critiques des clients et surmonter les conflits

Identifier les situations à risque
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
Mises en situation : s'affirmer

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Réagir positivement aux tentatives d'agression, de manipulation, de fuite

Oser dire NON en confiance

Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance

Faire respecter ses engagements

PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION

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 à la formation :
Aucun