

Intitulé de la formation :

GERER EFFICACEMENT LES CLIENTS DIFFICILES

Présentation

Les clients sont de plus en plus exigeants. La pression commerciale est de plus en forte. Et il faut savoir préserver la relation clientèle, même en cas de litiges ou de conflits.

Ce stage permet de se doter d'outils efficaces pour faire face aux situations difficiles en développant son assertivité

Public: commerciaux ou toutes personnes en contact clientèle

Objectifs :

- acquérir des techniques et des outils
- se perfectionner dans la relation commerciale
- faire face aux situations difficiles
- gérer les situations de tension

PROGRAMME :

Mieux se connaître en situation de tension

- autodiagnostic de ses comportements
- les comportements de fuite, d'agressivité et de manipulation

Comment s'adapter et faire face aux comportements

- les types de situations
- les clients agressifs, passifs, de mauvaise foi

Développer l'affirmation de soi

- améliorer son image et sa confiance en soi
- savoir demander, refuser, dire non
- exprimer ou recevoir des critiques

Résoudre les problèmes et gérer les conflits

- les sources de conflits
- méthode de résolution de problème
- techniques de gestion de conflits

Méthodes pédagogiques :

Exposé, échanges, exercices, mises en situation, entraînement aux différentes situations.

Durée : 2 jours