

### La formation en résumé

Comment gérer les rapports délicats voire conflictuels, avec certains clients tout en pérennisant la relation ? La gestion des clients difficiles, inflexibles ou mécontents est toujours délicate, car gérer son stress, faire preuve d'assertivité, prendre du recul ou mettre en place une démarche positive demande un minimum de techniques.

Dans la relation commerciale, le conflit fait partie du quotidien

A l'issue de notre formation pratique vous utiliserez des approches de communication adaptées ainsi que des outils pour repérer et désamorcer les comportements déstabilisants des clients difficiles et vous affirmer.

#### Objectifs :

- Identifier et analyser les comportements des clients difficiles
- Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation ou les situations à risque d'une relation commerciale
- Garder la maîtrise de soi et la maîtrise du déroulement de l'échange
- Oser s'affirmer en situation difficile, en gérant les critiques, en faisant respecter les engagements et en posant des limites

#### Participants :

- Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs d'affaires, chargés de relation clients, attachés commerciaux
- Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans sa relation commerciale

#### Prérequis :

- Connaître et pratiquer les techniques de vente

### Le contenu

#### Identifier les sources de conflits avec les clients

- Reconnaître les signes avant-coureurs de mécontentement chez les clients
- Comprendre les causes courantes des conflits et des plaintes.

#### Comprendre les mécanismes des comportements humains dans la relation commerciale

- La place des émotions dans la relation aux autres
- Les 4 comportements humains : fuite, manipulation, agressivité, assertivité. Les identifier, adapter son discours, sa posture pour garder la maîtrise de soi et de l'entretien commercial
- Les comportements inefficaces et leurs conséquences.
- Passivité, agressivité et manipulation.
- Comprendre sa personnalité et s'autoévaluer
- Identifier son niveau d'assertivité.
- Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité.

#### Développer des compétences en communication en situation tendue

- Adapter son style de communication pour apaiser les tensions.
- La communication positive.
- Le bon langage et les expressions à éviter.
- Utiliser des techniques de questionnement et d'écoute active pour mieux comprendre les besoins et préoccupations des clients.
- Mise en pratique

**1 435 €**

(non assujetti à la TVA)



(14 heures)



Cas pratiques



Accès micro learning / mobile learning inclus



Mises en situation



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : optimisez vos pratiques et performances

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 27/03, 28/03
- 27/11, 28/11
- 26/06, 27/06

## Se préparer et conduire l'entretien avec un client difficile

- Mettre en place des stratégies de résolution de conflits adaptées à différentes situations. commerciales
- 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.
- Cas pratiques : à partir de situations vécues, définition de la typologie des clients difficiles. Entraînement au questionnement de précision

## Oser dire non sans perdre le client

- L'art de dire "non".
- Oser dire non à des demandes abusives.
- Les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu .
- Savoir faire preuve d'assertivité
- L'établissement d'une relation de coopération.
- Mise en situation de jeux de rôles pour identifier ses propres axes d'amélioration

## S'affirmer sereinement face au client : les outils

- La méthode DESC au service de la critique
- Traiter les objections et répondre aux incompréhensions
- L'art de demander sans faire monter la pression.
- L'effet miroir de la gestion d'une agression
- Déjouer la manipulation
- Savoir arrêter un entretien sans mettre en péril la relation commerciale
- Gérer les critiques des clients, constructives ou non
- Avoir des pistes pour gérer les impasses
- Jeux de rôles (savoir critiquer, recadrer, demander)

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## **Moyens pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises, microlearning

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à notre charte pédagogique « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## **Suivi et évaluation de la formation :**

Un questionnaire d'analyse des besoins est envoyé en amont de la formation et un positionnement est réalisé afin d'évaluer les prérequis

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

*Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).*

## **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

