

S'affirmer face aux clients difficiles - Niveau 1

-Référence: **CV-66**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Déjouer les tentatives d'agression, de manipulation, de fuite des clients. Oser dire 'non' en confiance.
- Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance.
- Faire respecter ses engagements.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- 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 :

- Aucun.

Programme

- **Évaluer ses réactions dans les relations commerciales**
 - Évaluer son niveau d'assertivité.
 - Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité ; agressivité ; manipulation.
 - Les principes de l'affirmation de soi.
- **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.
 - Désamorcer la manipulation.
- **Oser s'affirmer sereinement face aux clients**
 - Exprimer positivement une critique avec la méthode DESC.
 - Oser demander pour obtenir.
 - Savoir "vendre" ses conditions.

Programme

- Comprendre le besoin derrière la demande exprimée.
- Dire "non" sans perdre le client.
- **Gérer les critiques des clients et éviter les conflits**
 - Identifier les situations à risques.
 - Gérer une critique injustifiée.
 - Construire une solution valide pour le client et pour soi.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc