

S'affirmer face aux clients difficiles - Niveau 2

-Référence: **CV-66**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Se préparer aux négociations difficiles.
- Ajuster sa communication aux comportements de son interlocuteur.
- Développer des réflexes efficaces en situation de conflits (négociation tendue, indifférence, agressivité, mauvaise foi...).

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Commercial, technico-commercial, délégué, ingénieur commercial, responsable Grands Comptes et manager commercial expérimentés souhaitant développer leurs ressources personnelles pour aborder les situations commerciales difficiles plus sereinement.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Outil n° 1 : les états du Moi Découvrir ses modes de communication privilégiés : autodiagnostic.**
 - Identifier les modes de relation inefficaces en négociation.
 - Décoder le style de communication de ses clients.
 - Choisir les attitudes adaptées à la situation.
 - S'entraîner à communiquer 'sur le terrain du client'.
- **Outil n° 2 : les positions de vie Repérer ses positions de vie de référence en négociation difficile.**
 - Identifier les situations de négociation bloquantes : agressivité, mauvaise foi du négociateur...
 - Rétablir un mode de communication efficace.
 - Se donner des permissions dans la relation commerciale : les messages contraignants.
- **Outil n° 3 : les recadrages en négociation difficile Utiliser le recadrage pour aider le client à modifier sa perception : le recadrage de sens, le recadrage de temps.**
 - Traiter les objections en négociation difficile : la méthode CNZ.

Programme

- Rechercher la posture d'excellence pour se préparer à une négociation difficile.
- **Outil n° 4 : l'ancrage Se fixer un objectif. Développer sa stratégie d'auto-motivation.**
 - Contrôler son émotion.
 - Mieux gérer son stress en négociation.
 - Dépasser les échecs.



(+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