Comment communiquer face à des clients difficiles ?

Domaine : Communication/Communication digitale

Réf. : 1518COM

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Etre capable d'adopter une attitude professionnelle face aux situations tendues.
- Etre capable d'oser dire "non" en confiance.
- Etre capable de formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance.
- Etre capable de renforcer la relation client en trouvant des solutions adaptées

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

LES DIFFÈRENTES SITUATIONS DIFFICILES CHEZ VOS CLIENTS ET PROSPECT

- Analyse des situations chez vos clients et prospects ?
- Les conséquences d'une mauvaise gestion de ses clients dits "difficiles"

LES TYPOLOGIES DE CLIENTS

- Le client difficile : c'est qui ?
- Comment monter un plan d'action commercial avec ces clients ?
- Identifier les objections ? Comment apporter des réponses à ses différentes objections ?
- L'objection : définition
- Comment gérer les différentes critiques de mes clients ou prospects ?

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec les clients et prospects
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 journées soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

- Les techniques de communication : écoute active, empathie, reformulation, questionnement
- Comment gérer une critique justifiée ? Une critique injustifiée!
- Comment faire face à des situations de crise avec les clients ?
- Comment annoncer une mauvaise nouvelle ?
- Comment gérer vos propres émotions dans ces situations difficiles ?
- Maîtrise de soi - gestion de son propre stress (émotions)
- Le verbal et le non verbal

COMMENT ARRIVER A UN COMPROMIS? MENER UNE STRATÈGIE GAGNANT - GAGNANT ?

COMMENT DIRE OUI A UN CLIENT OU UN PROSPECT ?

- Comment dire non à un client ou un prospect ?
- Comment gérer le refus ?
- Comment communiquer (verbal et non verbal) dans les situations difficiles ?

MÈTHODES PÈDAGOGIQUES

- Apports didactiques et jeux de rôle filmés
- Les mises en situations seront des cas concrets vécus par les participants

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr