

GAGNER EN AISANCE FACE AU CLIENT : COMMENT ÉVITER TENSIONS ET CRISPATIONS



Faire face au désaccord du client, gérer les petites incivilités, poser des limites claires ne s'improvise pas !

Cette formation vous donnera les méthodes concrètes pour rebondir avec tact sur toute objection et préserver une relation commerciale harmonieuse.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Acquérir des automatismes pour faire face aux situations délicates en clientèle
- Etablir la bonne distance émotionnelle pour ne pas être pollué

OBJECTIFS DE FORMATION

- Instaurer un climat cadrant et chaleureux
- Reconnaître les émotions du client, les nôtres et apprendre à s'adapter
- Faire face aux situations critiques : dénigrement, disgressions, cas particuliers
- Gérer les petites incivilités : retard, téléphone, déconcentration
- Savoir recadrer habilement un client en cas d'engagements non tenus

METHODES

- Méthode active fortement privilégiée
- Intelligence collective et co-construction
- Jeux de rôle et cas pratiques réalisés sur mesure

EVALUATION

- Evaluation à chaud à l'issue de l'action de formation
- Evaluation à froid 6 mois après l'action de formation

PUBLIC

Chefs de projet, consultants, experts-comptables, tous corps de métier amenés à être en relation avec des clients B to B

PREREQUIS

Etre en contact régulier avec des clients et/ou prospects B to B

MODALITES

Formation en présentiel
Intra-entreprise
12 participants maximum

DELAI D'ACCES

1 à 6 mois suivant la demande d'intervention

DUREE

1 journée (7h) + 1/2 journée (3,5h) en présentiel, espacées de 6 à 8 semaines

TARIF

Selon secteur : entre 2400€ et 3000€ HT pour l'action de formation

ACCES HANDICAPES

Pour toute demande spécifique, nous contacter

CONTACT

- Renseignements complémentaires : anagramme-formation.fr
- Pour toute demande : abd@anagramme-formation.fr

