

Gérer les situations difficiles en clientèle

Evacuer leur charge émotionnelle

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.



Durée : 14 heures (2 jours)

- 1 journée (7 heures) en salle virtuelle ou réelle
- 1 demi-journée en salle virtuelle ou réelle, espacés d'un mois
- 3,5 heures de travail autonome sur plate-forme e-learning

Profils des stagiaires

- Chefs de projets
- Consultants
- Experts-comptables
- Tout corps de métier amené à être en relation avec des clients B to B

Prérequis

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

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître les émotions du client, les nôtres et s'adapter
- Faire face aux situations critiques : dénigrement, digressions, cas particuliers
- Gérer les petites incivilités : retard, téléphone, déconcentration
- Savoir recadrer habilement un client en cas d'engagements non tenus
- Identifier des stratégies pour gérer ses propres émotions : pendant et après les épisodes critiques

Investissement

- Prix pour l'action de formation
1800 € HT

Contact

Pour toute demande : abd@anagramme-formation.fr

Gérer les situations difficiles en clientèle

Evacuer leur charge émotionnelle

Contenu de la formation

- **Gérer les objections et les avis contraires**
 - Reconnaitre fait, émotion, opinion
 - Identifier les émotions du client et les nôtres
 - Appliquer la méthodologie ARE
 - Faire face à l'agressivité, au dénigrement, au sexisme
- **Gérer les petites incivilités et les moments de gêne**
 - Adopter le comportement gagnant face au retard, bavardages, smartphone
 - Gérer le non-verbal de notre interlocuteur et le nôtre
 - Faire face au désintérêt du client, à la fatigue, à l'incompréhension
- **Adopter les comportements gagnants pour gérer les multiples questions**
 - Utiliser des techniques de protection : déminage et parapluie
 - Identifier le bon moment pour répondre
 - Traiter le scepticisme collectif
- **Utiliser des méthodes opérationnelles pour faire face aux situations délicates**
 - Savoir dire non et préserver la relation
 - Utiliser des méthodes pour garder son sang froid
 - Identifier des astuces anti-panique et évacuer la charge émotionnelle

Organisation de la formation

- **Equipe pédagogique**
 - L'équipe Anagramme Formation est constituée de formateurs expérimentés, ayant à minima 15 ans d'expérience en entreprise dans leur domaine d'intervention.
- **Moyens pédagogiques et techniques**
 - Quiz en salle
 - Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
 - Documents supports de formation projetés
 - Exposés théoriques
 - Etude de cas concrets
 - Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités pédagogiques**
 - Formation mixte
- **Modalités d'évaluation**
 - Certificat de réalisation de l'action de formation
 - Jeux de rôles
 - Feuilles de présence
 - Questions orales ou écrites (QCM)
 - Formulaires d'évaluation de la formation

Gérer les situations difficiles en clientèle

Evacuer leur charge émotionnelle

- Délai d'accès
15 jours à 6 mois suivant la demande d'intervention
- Accès Handicapés
Pour toute demande spécifique, nous contacter

Participants

- Formation INTRA - Entre 1 et 10 personnes