Formation Faire face aux clients difficiles

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Comment gérer les rapports délicats, voire conflictuels, avec certains clients tout en pérennisant la relation ? Cette formation pratique, vous propose des approches de communication adaptées, ainsi que des outils pour repérer et désamorcer les comportements déstabilisants de certains interlocuteurs.

Référence	FFD
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 480 €HT
Repas	repas inclus

Objectifs

| Gérer les rapports délicats d'une relation commerciale
| Négocier en situation de crise
| Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation
| Développer ses capacités de négociation

Public

| Commerciaux
| Technico-commerciaux
| Assistants commerciaux
| Chargés de relation client

Prérequis

| Maîtriser les techniques de vente.

Programme de la formation

Evaluer ses réactions dans les relations commerciales
| Les comportements inefficaces et leurs conséquences.
| Passivité, agressivité et manipulation.
| Comprendre sa personnalité.
| Diagnostic de son niveau d'assertivité.
| Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité.
| Exercice : Partage de situations vécues sur le terrain et autodiagnostic permettant d'établir un contrat individuel d'objectifs d'amélioration.

Se préparer à l'entretien
| La typologie des clients difficiles.
| La préparation psychologique et la prise de recul face aux enjeux. L'art d'anticiper dans la relation.
| Comprendre l'origine des tensions et les gérer.
| Le plan d'actions efficace.
| L'écoute active et le questionnement de précision.
| L'anticipation des réclamations.
| L'annonce des mauvaises nouvelles.
| Exercice : A partir de situations vécues, définition de la typologie des clients difficiles. Entraînement au questionnement de précision.

Apprendre à refuser sans perdre le client
| L'art de dire "non".
| La maîtrise des limites infranchissables.
| Les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu.
| Le bon langage et les expressions à éviter.
| La communication positive.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
du 26 au 27 juin 2025

PARIS
du 19 au 20 juin 2025

AIX-EN-PROVENCE
du 24 au 25 juillet 2025

BORDEAUX
du 24 au 25 juillet 2025

LILLE
du 24 au 25 juillet 2025

LYON
du 24 au 25 juillet 2025

NANTES
du 24 au 25 juillet 2025

SOPHIA-ANTIPOLIS
du 24 au 25 juillet 2025

STRASBOURG
du 24 au 25 juillet 2025

TOULOUSE
du 24 au 25 juillet 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| L'établissement d'une relation de coopération.
| Exercice : Jeux de rôles, repérage du langage négatif de chaque stagiaire, établissement d'une liste d'expressions de remplacement.

Maîtriser ses émotions
| Identifier les différents types d'émotions.
| Savoir réagir " à froid ".
| Adopter une attitude professionnelle.
| Affronter les situations non maîtrisées.
| Techniques pour maîtriser ses émotions.
| Exercice : Cartographie des émotions face aux situations rencontrées.

S'affirmer sereinement face au client
| La bonne position relationnelle : positions de vie.
| La méthode DESC au service de la critique.
| Les réponses aux réticences ou incompréhensions.
| Nuancer jugement et ressenti.
| Le recadrage en souplesse.
| Le traitement des objections.
| L'art de demander sans faire monter la pression.
| Exercice : Jeux de rôles filmés (savoir critiquer, recadrer, demander). Atelier d'identification et réponses aux objections. Gestion de la critique et des émotions.

Plan d'action personnel de progrès
| Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
| Plan de développement personnel.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.