

RELATION CLIENT & VENTE

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter. Accroitre la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles.



Durée

8 heures
4 modules de 2 heures

Modalités Formation à distance avec un formateur

Session de 1 à 4 stagiaires maximum

Tarif
Formation inter
1200€ H.T./Stagiaire(1)

Formation intra: nous consulter

Indicateurs

4.6/5 (119 avis) (2)

MAJ Juin 2023

COMPETENCES CIBLES

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...



Savoir identifier les principales sources de conflits avec les clients



Savoir anticiper et répondre aux remarques et questions des



Savoir gérer une situation conflictuelle quand elle arrive



Savoir traiter des situations conflictuelles prononcées

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION



Public

A tous les collaborateurs en relation avec le client dans un point de vente



Les préreguis de la formation

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation

PROGRAMME



IDENTIFIER LES PRINCIPALES SOURCES DE CONFLIT AVEC LES CLIENTS

Connaître les principales causes des conflits et les fondamentaux de la relation client

- Comprendre les nouvelles exigences des clients et leurs incidences sur les comportements d'achat
- Identifier les principales sources de déclenchement des conflits dans le commerce et la distribution
- Prendre conscience de la « distance émotionnelle » propre à la relation client
- Définir la notion de comportement professionnel attendu dans une relation commerciale



Validation au travers de mises en situation :

S'entrainer à appliquer les bases d'un comportement professionnel constant



ANTICIPER ET REPONDRE AUX REMARQUES ET QUESTIONS DES CLIENTS

Acquérir les comportements professionnels adaptés et écouter le client pour mieux comprendre son problème commercial

- S'entrainer à identifier tous les comportements à risques propres à son activité commerciale
- Apprendre à adopter un comportement professionnel adapté à ces situations à risques
- Utiliser des techniques de communication verbale et non-verbale afin de prévenir les conflits
- S'entrainer au questionnement professionnel et à l'écoute du client



Validation au travers de mises en situation :

S'entrainer à rester professionnel face à des situations à risques préalablement choisies





GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES QUAND ELLES ARRIVENT

Acquérir des méthodes efficaces visant à traiter un conflit, de la prise de contact à sa résolution

- Répondre aux situations conflictuelles de son activité commerciale
- Identifier les limites d'une relation commerciale
- Appliquer des techniques de communication propres à la gestion d'un conflit avec un client :
 - o Réussir la prise en charge du client
 - o Savoir questionner, écouter et identifier le problème commercial
 - O Savoir répondre et/ou rechercher une solution
 - O Savoir gérer l'absence de solution commerciale



Validation au travers de mises en situation :

S'entrainer à gérer des situations conflictuelles propres à son activité commerciale



S'ENTRAINER A TRAITER DES SITUATIONS CONFLICTUELLES PRONONCÉES

SAVOIR SE POSITIONNER ET REPONDRE A DES SITUATIONS CONFLICTUELLES DIFFICILES

- Identifier les situations conflictuelles les plus difficiles
- Savoir se positionner et réagir à ces situations prononcées
- Identifier les derniers recours et les limites de son métier.

ORGANISATION

	Méthodes d'animation	Formation en temps réel avec un formateur Exercices pratiques sur des cas concrets, démonstration et interaction permanente, partage de documents. 1 support de formation stagiaire remis à l'issu de chaque module
*== *==	Modalités d'évaluation	Avant la formation: Test de positionnement, Entretien de découverte interactif, Recueil des attentes et des situations insatisfaisantes, Pendant la formation: Exercice et mise en situation sur les compétences des participants, Questionnaire ou quizz d'évaluation par module En fin de formation: Questionnaire post-formation
A	Conditions de réalisation	Un ordinateur équipé d'une connexion internet, d'un système audio et d'une webcam. Une ligne téléphonique fixe ou portable.
<u>0−0</u>	Planification de la formation	Toutes nos formations sont planifiées avec l'entreprise, dans le trimestre qui suit la validation de votre inscription.
♦ &	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Afin d'organiser dans les meilleures conditions la formation et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter au 03 80 53 94 15 ou par mail à service.formation@cmv-formationconseil.com

⁽¹⁾ Les tarifs affichés correspondent au prix hors taxes par stagiaire pour des formations en inter-entreprise hors frais annexe (Abonnement, pause, repas, hôtel, ...). La T.V.A. applicable est de 20%. Pour les formations en intra, veuillez nous contacter.

⁽²⁾ Note calculée sur l'ensemble des retours clients pour cette formation au cours des 12 derniers mois. Mise à jour tous les 3 mois.



Afin de répondre à vos questions, d'établir un devis ou de réaliser une inscription, contacteznous au 03 80 53 94 15 ou par mail service.formation@cmv-formationconseil.com

Générée le 19/06/23

CMV Formation Conseil SAS au capital de 184 000 € - SIRET : 407 795 871 00018 N° déclaration : 26.21.0134121

Tél: 03 80 53 94 15 Email: service.formation@cmv-formationconseil.com