

RELATION CLIENT & VENTE

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

Apprendre à anticiper et à gérer les situations conflictuelles avec professionnalisme afin de fidéliser les clients et réduire le stress des collaborateurs

V6-D



A distance
avec un formateur

Durée	Modalités	Tarif	Indicateurs
6 heures 3 modules de 2 heures	Formation à distance avec un formateur Session de 1 à 4 stagiaires maximum	Formation inter 900€ H.T./Stagiaire⁽¹⁾ Formation intra: nous consulter	 4.6/5 (66 avis) (2) <small>MAJ le 12/12/2022</small>

COMPETENCES CIBLES

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...



Savoir identifier les principales sources de conflit avec les clients



Savoir repérer et anticiper les situations à risques générateurs de conflits



Savoir gérer les situations conflictuelles quand elles arrivent

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION



Public

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



Les prérequis 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'entraîner à appliquer les bases d'un comportement professionnel constant



REPERER ET ANTICIPER LES SITUATIONS À RISQUES GÉNÉRATEURS DE CONFLITS

Acquérir les comportements professionnels appropriés afin de prévenir un conflit

- S'entraîner 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
- Repérer les pièges relationnels à éviter
- Identifier les limites d'une relation commerciale



Validation au travers de mises en situation :

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

3

GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES QUAND ELLES ARRIVENT

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

- Identifier les situations conflictuelles propres à son activité commerciale
- S'initier à des techniques de base pour réduire le stress et rester professionnel
- Appliquer des techniques de communication propres à la gestion d'un conflit avec un client :
 - Réussir la prise en charge du client
 - Savoir questionner, écouter et identifier le problème commercial
 - Savoir répondre et/ou rechercher une solution
 - Savoir gérer l'absence de solution commerciale



Validation au travers de mises en situation :

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

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
	Conditions de réalisation	Un ordinateur équipé d'une connexion internet, d'un système audio et d'une webcam. Une ligne téléphonique fixe ou portable.
	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, contactez-nous au 03 80 53 94 15 ou par mail service.formation@cmv-formationconseil.com

Générée le 12/12/22