

PROGRAMME DE FORMATION

STRATEGIE COMMERCIALE

«Faire face aux clients difficile»



OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Gérer les rapports délicats avec un client
- Repérer et désamorcer les situations de crise
- Négocier en situation de crise
- Maintenir le sens du service client
- Développer sa capacité de négociation
- Analyser une situation conflictuelle
- Maîtriser ses émotions
- Apprendre à désamorcer et gérer un conflit
- Sortir du conflit par la négociation



PUBLIC CONCERNÉ



- Tout public
- Formations adaptées et adaptables aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap au 04 67 65 95 05.



PRÉ-REQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Maîtriser les outils bureautiques (traitement de texte, navigation internet, tableur)
- Questionnaire envoyé au stagiaire afin de réaliser l'évaluation de ses besoins



DURÉE : 2 journées- 14h

DATE : Calendrier annuel sur mesure / Planification personnalisée

LIEU :

- Au centre de formation (inter) ou sur site (intra)
- A distance : en visio

TARIF :

- 300 € HT/ jour/personne en interentreprises à partir de 3 participants
- Intra entreprise, tarif sur mesure (nous consulter au 04 67 65 95 09)






CONTENU DE LA FORMATION

- Séquence 1 : Analyser et comprendre les mécanismes des conduites agressives
- Séquence 2 : Pratiquer l'écoute active
- Séquence 3 : Adapter son style de communication face à une situation conflictuelle
- Séquence 4 : Gérer les conflits avec la Communication non violente
- Séquence 5 : Développer son intelligence émotionnelle pour améliorer la relation
- Séquence 6 : Savoir négocier dans le cadre d'une situation conflictuelle
- Séquence 7 : Diagnostiquer son mode d'intervention et élaborer une démarche gagnant-gagnant pour sortir du conflit par la négociation

PROGRAMME DE FORMATION

STRATEGIE COMMERCIALE

«Faire face aux clients difficile»

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> Présentiel ou Distanciel : Cours collectif avec un formateur 	
 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	<p>Entre chaque séance Préparation et validation des thématiques pour la session suivante.</p> <p>Pendant la séance Exercices individuels et collectifs, croisements de regards, exposés interactifs, nombreuses mises en situation et jeux de rôle, utilisation de cas concrets des participants, serious games et jeux de cartes, jeux de dynamique collective</p> <p>En fin de cursus Évaluation des acquis et autoévaluation, détermination des points de travail post formatifs, le formateur communique aux apprenants des ressources pédagogiques afin de maintenir les acquis.</p>	
 MODALITÉS D'ÉVALUATION	<p>Appréciation des résultats Entretien, jeux et grille d'évaluation, questionnaire à chaud et à froid</p> <p>Modalités de validation des acquis Échanges et interactions avec le participant sur l'ensemble de la formation</p>	<p>Documents remis en fin de formation Attestation de compétences Certificat de réalisation</p> <p>Validation de la formation Evaluation des compétences visées</p>
 INSCRIPTION ET DÉLAIS	<p>Demande de renseignements</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulaire en ligne Ou par téléphone au 04 67 65 95 09 	



ACB Compétences

Siège : 65 place de Thessalie
34000 Montpellier

Antenne : 8 parc club du Millénaire
1025, rue Henri Becquerel
34000 Montpellier



NOS DOMAINES DE FORMATION

- Management / Qualité de vie au travail
- Commercial / Relation clients / Marketing
- SOFT SKILLS / Communication
- Efficacité professionnelle / Développement personnel
- Ressources humaines / Droit du travail
- Finance / Gestion / Comptabilité
- Stratégie Digitale / Système d'information / Informatique et Digital
- Langues étrangères (plus de 35 langues) avec certifications Toeic / Linguaskill / Bright / Voltaire
- Bureautique et usages du numérique / PAO –CAO – DAO avec certifications TOSA
- Qualité / Sécurité / Environnement