



GERER LES PERSONNALITES ou CLIENTELES DIFFICILES

Réf CL06 (MAJ 070126)

Pour qui ?

Toute personne engagée dans une relation commerciale en face à face et - ou au téléphone avec le client. Également, les personnes ayant en charge, au sein de l'entreprise, une mission d'accueil et - ou une fonction commerciale.

Pré requis : aucun

A l'issue de la formation le participant sera capable de :

- ✓ Repérer et désamorcer les comportements qui déstabilisent
- ✓ Prendre du recul et mieux gérer ses émotions
- ✓ S'exprimer avec tact et fermeté, pour sauvegarder la relation commerciale

Durée : 1 jour, 7 heures

Date, horaires et lieu : Voir site internet/nous contacter

Tarif : 430 euros HT par personne en inter entreprise

Délai d'accès : Selon les places disponibles

Accompagnement pédagogique : Jennifer JOLLY, formatrice coach certifiée, expérimentée dans les domaines du management et de la communication interpersonnelle, vous propose une pédagogie interactive autour d'autodiagnostic, exercices, mises en situations et jeux de rôles permettant d'intégrer, d'ancrer et d'évaluer les acquis. Plus de 50% du temps consacré à la pratique. **Les exemples issus du vécu des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.**

Accompagnement administratif : Nous vous accompagnons dans vos demandes de prise en charge administrative post formation avec l'organisme de financement, sous réserve d'obtenir l'accord de prise en charge avant le début de la formation.

Suivi - Evaluation : Questionnaire préformatif, feuille d'émargement, attestation de présence et certificat de réalisation de formation (Article L.6353-1 du code du travail).

L'itinéraire pédagogique :

Connaître la personnalité des clients

Découvrir les 4 grands profils des clients et leurs besoins pour mieux gérer leurs comportements

Se préparer en amont

Découvrir les recommandations pour contrer l'hostilité

Découvrir les formules qui agacent et les formules magiques qui désamorcent

Découvrir les comportements qui irritent et ceux qui apaisent

Montrer une attitude empathique

Respecter le territoire du client

Pratiquer l'écoute attentive

Explorer avec la réponse « reflet » : reformuler –décoder

Agir avec assurance ; passer au mode solution

Présenter des excuses, si nécessaire

Annoncer une mauvaise nouvelle

Exprimer clairement ses limites

Dire non sans agressivité

Appeler un supérieur ou responsable hiérarchique

Orienter vers le bon interlocuteur

Utiliser un langage dynamique et positif

Répondre aux objections

Remercier et prendre congé

Se préserver, tout en respectant le client, face à la violence verbale

Verbaliser une émotion pour se libérer de la charge émotionnelle

S'appuyer sur la méthode F.R.A.P. pour exprimer une critique

Le + de la formation : les participants repartent avec la checklist « les 6 étapes pour influencer avec intégrité un client difficile ». **Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour une formation sur mesure en intra-entreprise.**

Formation suivante conseillée : Contrôler son stress.

Notre objectif de satisfaction : un degré de satisfaction, sur l'ensemble de la formation, de 90%.

Flexibilité : cette formation est réalisable en sur-mesure (stage INTRA). Tarif ajustable selon la localisation et le contenu effectif.

Accessibilité : Les locaux mis à votre disposition ainsi que les méthodes pédagogiques sont adaptés, dans la mesure du possible, aux différents publics adultes ainsi qu'aux personnes en situation de handicap. Consulter notre site internet www.ascentiel.fr à ce sujet.