

S'affirmer face aux clients

Contactez-nous pour créer ensemble votre programme de formation. Spécialiste de la formation sur-mesure, nous vous proposerons un programme adapté en fonction de votre niveau et de vos objectifs.

Objectifs

- Maîtriser les techniques d'assertivité pour gérer des rapports délicats.
- Identifier ses forces et ses points à améliorer.
- Décoder les comportements de ses interlocuteurs.
- Ajuster son comportement à celui de ses clients.
- Oser dire non.

Pré-requis

Aucun

Public concerné

Commercial, technico-commercial, toute personne souhaitant s'affirmer face à ses clients.

Durée de la formation

2 jours La durée de la formation varie en fonction de votre niveau et de vos objectifs d'utilisation.

Contenu de la formation

Forces et points à améliorer

- Évaluer son niveau d'assertivité.
- Repérer les 3 comportements inefficaces :
passivité, agressivité, manipulation.
- Les principes de l'affirmation de soi.

Développer son adaptabilité aux clients

- Repérer les attitudes chez ses clients.
- Faire s'engager un client passif.
- Faire face à l'agressivité.
- Désamorcer la manipulation.

Oser s'affirmer face aux clients

- Exprimer positivement une critique avec la

méthode DESC.

- Oser demander pour obtenir.
- Savoir « vendre » ses conditions.
- Comprendre le besoin derrière la demande exprimée.
- Dire « non » sans perdre le client.

Éviter les conflits

- Identifier les situations à risque.
- Gérer une critique injustifiée.
- Construire une solution valide pour le client et pour soi.