



Neuro Active

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

Maitriser 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 et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

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.