

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES



OBJECTIFS

Être capable de :

Reconnaître les types de clients difficiles
Contrôler ses émotions négatives
Rester assertif pour aboutir à une vente

CONTENU DE LA FORMATION

Le contenu peut être adapté au public formé

Quand on est commercial, il arrive forcément le moment redouté où l'on croise sur son chemin un client difficile. Grâce à cette formation, vous saurez prendre de la distance face à ces situations délicates et mieux gérer vos émotions pour mener à bien votre rendez-vous.

L'importance de la gestion des émotions

Les clients difficiles provoquent des réactions contre productives à la vente, comprenez et gérez ces émotions.

La méthode EPCA pour gérer les réactions

Travaillez vos réactions pour rester performant face à un client difficile

Les types de clients difficiles

Apprenez à reconnaître les types de clients difficiles pour vous adapter à eux

La satisfaction des clients plaintifs

Utilisez la méthode EPCA et les conseils précédents pour satisfaire un client plaintif

La satisfaction des clients agressifs

Utilisez la méthode EPCA et les conseils précédents pour satisfaire un client agressif

Évaluation et bilan

Consolidez vos acquis avec une série de questions récapitulatives

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Les modalités peuvent être adaptées au public formé

Présentation des objectifs et positionnement
Mises en situation selon plusieurs points de vue
Quiz et prise de décision
Bilan et synthèse
Test d'évaluation
Retour du coach virtuel
Conséquences des choix

MODALITÉS TECHNIQUES

En présentiel : Réalité virtuelle

* Casque de réalité virtuelle

CERTIFICATIONS

Attestation de fin de formation

ÉVALUATIONS

Evaluation du déroulement de l'action
Evaluation des acquis de la formation

PRÉ REQUIS

Maîtriser les savoirs de base

PUBLIC VISÉ

Commercial
Ouverte aux personnes en situation de handicap

Modalités Pratiques

LIEU DE LA FORMATION

En présentiel à Toulouse

COÛT PÉDAGOGIQUE

Prix : 50 €

DATES DE LA FORMATION

Entrées et sorties permanentes

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Prise de contact avec IFCDIS par
- Téléphone : 05 62 14 45 67
- Mail : contact@ifcdis.fr
- Site Internet : www.ifcdis.fr

DURÉE DE LA FORMATION

30 min