

Gérer les clients difficiles

Marketing - Vente

🕒 DURÉE

14 heures soit 2 jours

💰 TARIFS

Inter entreprises : 770€ net de TVA
Intra entreprises : nous contacter

👤 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Tout public
Pas de pré-requis

Partenaires

CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DU VAR

Dd
Datadock

Objectifs

Être capable de comprendre et gérer de manière positive les clients difficiles.
Apprendre à séparer les émotions des faits. Développer une saine relation.
Acquérir un meilleur contrôle de soi.

Programme

Types de clients difficiles

Leurs manières de penser

- Leurs motivations.
- Leurs attentes.

- ▮ Cycles du comportement agressif
- ▮ Différences entre une émotion et un fait
- ▮ Votre impact sur la situation
- ▮ Votre personnalité

- Vos forces.
- Vos faiblesses.
- Le contrôle de soi et la gestion de son stress.

- ▮ Dangers de la perception
- ▮ Stratégies gagnantes
- ▮ Impact de la communication
- ▮ Les mots qui changent tout
- ▮ Langage non verbal
- ▮ Plan d'action

Moyens et méthodes pédagogiques

- ▮ Apports théoriques, cas pratiques
- ▮ Démarches déductives et inductives
- ▮ Mises en situations
- ▮ Individualisation de la formation

Evaluation

- ▮ Évaluations modulaires
- ▮ Attestation de formation