

Durée : 2 jours.

Public :

Commercial, technico-commercial, assistante commerciale et collaborateur engagé dans la relation client. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Prendre du recul sur sa communication dans un contexte difficile.
Appréhender les outils de gestion des conflits clients et gérer efficacement ses relations. Contrôler et gérer les désaccords avec diplomatie.

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :

Alternance entre la théorie et la pratique. Mises en situation : au téléphone, en entretien, à l'écrit selon les besoins exprimés.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les acquis. Dernière MAJ : Avril 2024

Comprendre le mécanisme des conflits

Les différents types et niveaux de conflit

Les différentes origines des conflits

Les forces et faiblesses des conflits

Les règles et les pièges de la communication

Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire

Comment écouter activement

Poser les bonnes questions, analyser la situation

Savoir faire patienter un client

Savoir dire non avec courtoisie

Les différentes attitudes face à un conflit

Dépersonnaliser les attaques, gérer les critiques

Chercher les points d'accord et les valider

Construire une position gagnante

Prendre des engagements concrets

Encourager la critique constructive et l'utiliser comme information pertinente

Développer et renforcer sa confiance en soi

Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle

Neutraliser l'impact des pensées négatives

Développer l'estime de soi-même

Maîtriser l'émotionnel dans le conflit

Cultiver le comportement assertif

Répondre aux comportements déstabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs

Créer des conditions pour préserver les liens

Connaitre les caractéristiques des personnalités difficiles

Faire face à l'agressivité par des techniques comportementales

Repérer et désamorcer les manipulations

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Construire une solution adéquate pour le client et pour l'entreprise

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.