AmÃ©liorer durablement la rÃ©solution et la prÃ©vention des litiges clients

Durée: 2 jours

Objectifs: Prendre du recul sur sa communication dans un contexte difficile. ApprÃ©hender les outils de gestion des conflits clients et gÃ©rer efficacement ses relations. ContrÃ´ler et gÃ©rer les dÃ©saccords avec diplomatie.

Profils: Commercial, technico-commercial, assistante commerciale et collaborateur engagÃ© dans la relation client.

Méthodes: Alternance entre la thÃ©orie et la pratique. Mises en situation : au tÃ©lÃ©phone, en entretien, Ã l'Ã©crit selon les besoins exprimÃ©s.

Prérequis: Aucun prÃ©requis n'est nÃ©cessaire pour participer Ã cette formation.

Évaluation: Lâ€™Ã©valuation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et Ã©tude de cas Ã rÃ©aliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Comprendre le mÃ©canisme des conflits

Les diffÃ©rents types et niveaux de conflit

Les diffÃ©rentes origines des conflits

Les forces et faiblesses des conflits

Les rÃ¨gles et les piÃ¨ges de la communication

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

Comment Ã©couter activement

Poser les bonnes questions, analyser la situation

Savoir faire patienter un client

Savoir dire non avec courtoisie

Les diffÃ©rentes attitudes face Ã Â un conflit

DÃ©personnaliser les attaques, gÃ©rer 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

DÃ©velopper et renforcer sa confiance en soi

DÃ©couvrir et dÃ©velopper les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle

Neutraliser l'impact des pensÃ©es nÃ©gatives

DÃ©velopper l'estime de soi-mÃªme

MaÃ®triser l'Ã©motionnel dans le conflit

Cultiver le comportement assertif

RÃ©pondre aux comportements dÃ©stabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs

CrÃ©er des conditions pour prÃ©server les liens

ConnaÃ®tre les caractÃ©ristiques des personnalitÃ©s difficiles

Faire face Ã Â l'agressivitÃ© par des techniques comportementales

RepÃ©rer et dÃ©samorcer les manipulations

Ramener son interlocuteur dans une disposition de rÃ©solution positive

Construire une solution adÃ©quate pour le client et pour l'entreprise

DÃ©velopper son sens commercial

Durée: 2 jours

Objectifs: S'imprÃ©gner des attitudes fondamentales de la relation commerciale, acquÃ©rir un sens de la prÃ©sentation et de la vente. Comprendre la segmentation clientÃ¨le et les attentes, garder sa clairvoyance pour ne pas perdre une opportunitÃ©.

Profils: Commerciaux, techniciens, acheteurs, toute personne souhaitant dÃ©velopper son esprit commercial ou bien comprendre les rÃ¨gles de fonctionnement de base d'un commercial.

Méthodes: Des jeux de rÃ´les destinÃ©s Ã Â simuler des situations opÃ©rationnelles permettront avec l'apport de l'outil vidÃ©o, d'Ã©valuer les points forts et les points Ã Â amÃ©liorer de chaque participant. Analyse de cas et conseils personnalisÃ©s.

Prérequis: Aucun prÃ©requis n'est nÃ©cessaire pour participer Ã cette formation.

Évaluation: Lâ€™Ã©valuation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et Ã©tude de cas Ã rÃ©aliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

RÃ©ussir le premier contact avec le client

Qu'est-ce que la dÃ©marche commerciale

Poser le cadre

Psychologie de la vente et psychologie du client

MentalitÃ© et attitudes fondamentales dans la satisfaction des besoins du client

DÃ©velopper mes aptitudes Ã communiquer

Mieux me connaÃ®tre pour mieux comprendre les autres

RepÃ©rer mon mode de fonctionnement

Identifier mes points forts et mes points de progression

La communication non verbale

La composante Ã©motionnelle : crÃ©er un climat de confiance

L'Ã©coute active et les techniques de reformulation

S'exprimer avec des mots clairs et positifs, intÃ©grer les mots de l'interlocuteur

DÃ©velopper un argumentaire

En s'appuyant sur les besoins identifiÃ©s

Savoir mettre en avant les points forts de l'offre

S'adresser Ã Â un auditoire

Ne pas en nier les points faibles et les utiliser

Forces et faiblesses : concurrence, rapport qualitÃ© / prix, environnement

Identifier les Ã©tapes clÃ©s de la dÃ©marche commerciale

DÃ©couvrir et recueillir les besoins et attentes / motivations

Argumenter et mobiliser l'attention du client

PrÃ©senter le produit ou service

Transformer un langage technique en langage commercial

NÃ©gocier et conclure une affaire

Adapter son comportement aux situations difficiles

Quand et comment conclure

Comprendre tous les types de besoins psychologiques

Garder sa clairvoyance face aux rÃ©actions pour mieux rebondir

Savoir conclure

GÃ©nÃ©rer un climat relationnel de sÃ©curitÃ©

Les stratÃ©gies de prise de dÃ©cision

Inscrire la dÃ©marche commerciale dans le temps

DÃ©velopper une relation de partenariat

RÃ©diger des Ã©crits clairs pour mieux communiquer

Durée: 2 jours

Objectifs: MaÃ®triser la rÃ©daction claire et prÃ©cise desÃ©crits professionnels, distinguer les diffÃ©rents types d'Ã©crits, moduler la rÃ©daction selon le destinataire, acquÃ©rir de l'aisance et des rÃ©flexes rÃ©dactionnels.

Profils: Toute personne souhaitant amÃ©liorer son efficacitÃ© et son aisance dans la conception, la rÃ©daction et la prÃ©sentation de documents.

Méthodes: Exercices de crÃ©ativitÃ©, l'analyse et l'amÃ©lioration des textes apportÃ©s par les stagiaires.

Prérequis: Aucun prÃ©requis n'est nÃ©cessaire pour participer Ã cette formation.

Évaluation: Lâ€™Ã©valuation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et Ã©tude de cas Ã rÃ©aliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Adapter sa communication Ã©crite au contexte professionnel

Identifier les comportements de lecture d'un Ã©crit papier/Ã©lectronique

ApprÃ©hender les grandes rÃ¨gles de lisibilitÃ© visuelle

Identifier ce qui est retenu

Suivre les grandes Ã©tapes de l'Ã©criture d'un document

Appliquer les rÃ¨gles d'or du style professionnel

Les techniques rÃ©dactionnelles : rÃ©duire la longueur des phrases, traquer les rÃ©pÃ©titions intempestives

Adapter son niveau de langue Ã Â l'interlocuteur et aux circonstances

Ecrire dans un langage plus nuancÃ© et appropriÃ©

Ton : concilier tact et fermetÃ©

Respecter les rÃ¨gles de ponctuation et du code typographique

Identifier les piÃ¨ges syntaxiques les plus courants

Structurer son Ã©crit afin de hiÃ©rarchiser ses idÃ©es

Identifier les objectifs du document : informer, convaincre, dÃ©montrer

Structurer ses paragraphes : rÃ´le et choix des mots de liaison

DÃ©velopper sa pensÃ©e et l'illustrer

Application Ã Â diffÃ©rents Ã©crits professionnels : lettre, mail, comptes-rendus, rapports, plaquettes ou prospectus...

La rÃ©daction des Ã©crits dÃ©licats : la rÃ©ponse aux rÃ©clamations

PrÃ©senter ses documents de maniÃ¨re attractive

Respecter les principes de lisibilitÃ© : la mise en place du circuit de lecture

Soigner ses titres

Le choix de la typographie et les techniques de mise en valeur de l'information

Le rÃ´le des annexes

La symbolique des couleurs et leur mariage

Le poids et l'utilisation des illustrations

Adapter son style au lecteur

DÃ©terminer le contenu et le style aux diffÃ©rents supports

La lettre, le compte-rendu et la prise de notes

La note d'information, la note de procÃ©dure

Le rapport, la note de service

Le message l'e-mail

Tous les types d'Ã©crits apportÃ©s par les participants