



## GERER LES CLIENTS DIFFICILES

Ref. RC003

Il est capital de comprendre les clients et d'anticiper leurs réactions. Comment les prendre en charge et les appréhender avec aisance pour adapter notre argumentation, traiter les objections et les réclamations et fidéliser notre relation d'affaires.

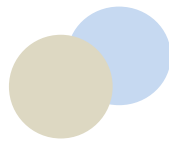
- Public :** 1 à 10 personne(s). Aucun prérequis.
- Durée :** 2 à 4 jours à raison d'une journée par mois.
- Déroulé :** Analyse de situation. Apprentissage d'outils efficaces. Diagnostics en début et fin de journée. Coaching personnalisé éventuel pour lever les freins à la mise en œuvre des actions et maximiser ainsi les acquis de la formation.
- Le « plus » :** Chaque participant est invité à venir avec une ou des attente(s) spécifique(s) et repart avec un plan d'actions alimenté tout au long de la session. **Exercices de mise en jeu théâtral et masques blancs pour favoriser l'expérimentation.**

**Une attestation est dispensée aux participants à l'issue des sessions de manière à valider leur parcours de formation.**

Module de base 2 jours

Module de base + perfectionnement 4 jours

Tarifs : individuel, groupe intra ou inter sur devis.



## DEROULE DE LA FORMATION

<b>JOUR 1</b>	Module 1	Les enjeux d'une relation client de qualité
	Module 2	Favoriser la relation de confiance
	Module 3	Développer l'écoute active
<b>JOUR 2</b>	Module 4	Se centrer sur les besoins du client
	Module 5	Gérer les objections et les réclamations
	Module 6	Rester directif dans un échange difficile et éviter le conflit
<b>JOUR 3</b>	Module 7	Comportements et émotions : que disent-ils ?
	Module 8	Les 6 filtres de perception pour comprendre l'autre
	Module 9	Gérer le conflit avec le verbal et le non-verbal
<b>JOUR 4</b>	Module 10	5 secrets pour être à l'aise en toutes circonstances

### ATTESTATION DE FORMATION