

PROGRAMME DE FORMATION

Relation commerciale : prévenir et gérer les situations difficiles

Formacode 34554

Durée de la Formation : 14,00 heures - 2,00 jours

Public visé :

Toute personne en situation de relation commerciale qui souhaite aborder de façon sereine les situations difficiles pour améliorer la satisfaction clients.

Prérequis : Pas de pré-requis pour cette formation.

Objectif général :

Résoudre les divergences et faire émerger les solutions

Objectifs de l'action de formation :

Cette formation vise à :

- Mieux se connaître face à l'agressivité ;
- Acquérir les comportements appropriés ;
- Savoir récupérer sa sérénité ;
- Prévenir et anticiper l'escalade.

Nature de l'action de formation : Actions de formation

Contenu de la formation :

Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients :

- Nommer les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client
- Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité : perceptions et émotions ; représentations et opinions

Faire face à une situation d'incivilité :

- Écouter et entendre le message : la désescalade
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte
- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu"
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions
- Confirmer les décisions

Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile :

- Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture
- Savoir faire appel à des tiers
- Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues

Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper :

- Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère
- Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité
- Agir pour prévenir : les outils
- Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients

Les moyens d'encadrement :

Dominique BIANCHI : coach, formatrice-consultante, 20 ans d'expérience dans le domaine immobilier et des travaux d'agencement.

Moyens pédagogiques utilisés :

Pédagogie active. Les participants expérimentent des outils pour gérer leurs émotions et communiquer en situation difficile. Exercices pratiques, jeux de rôles.

Groupes de 6 à 12 personnes maximum

Moyens techniques utilisés :

Salle de formation équipée, comprenant paper board et vidéoprojecteur.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats :

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation ;
- Evaluation de la satisfaction du stagiaire ;
- Remise de feuille d'émargement et d'une attestation de formation.

Plus d'informations :

Géraldine FRANCOIS

Tél. 06.95.18.30.71

Mail : g.francois@sas-sophia.fr