



S'affirmer face aux clients difficiles

Entraînez-vous à l'assertivité pour développer les ventes

Ce que vous apprendrez

"L'histoire du commerce est celle de la communication des peuples." Montesquieu.

Les clients deviennent de plus en plus exigeants et les relations commerciales se tendent parfois. Dans ces contextes difficiles, il est fondamental d'instaurer une communication sereine et positive afin de maintenir la relation, fidéliser le client et développer les ventes. Ceci fait appel à l'affirmation de soi et à l'assertivité.

Cette solution vous apporte des outils simples qui vous permettront de vous affirmer face aux clients difficiles pour mieux vendre.

Objectifs

- Prendre conscience de ses comportements efficaces et inefficaces dans la relation client
- Développer sa confiance en soi dans l'approche commerciale
- Surmonter les conflits avec les clients

Pour qui ?

Managers commerciaux, comptes clés, ingénieurs d'affaires, ingénieurs commerciaux, commerciaux terrain, technico-commerciaux et tous les collaborateurs engagés dans la relation client

Points clés

- Evaluer ses réactions dans les relations commerciales
- Les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- Les principes clés de l'affirmation de soi
- Réagir avec assertivité face à l'agressivité du client
- Déjouer les pièges de la manipulation
- Formuler un reproche à un client : le DESC
- Dire non à un client
- Oser demander, vendre, obtenir
- Lever les blocages de la relation client et sortir des conflits
- Face au conflit, construire des solutions positives pour le client et l'entreprise
- Développer la confiance en soi



Formation présentielle

Durée conseillée

3 jours

Les pédagogies

- **Orientation 100% commerciale** : cette solution aborde les techniques d'assertivité en les centrant sur l'efficacité dans la relation client.
- **Un consultant doublement expert** : d'origine commerciale, il est expert en développement personnel.
- **Entraînement sur mesure** : les mises en situation filmées portent sur des cas personnels. Chacun peut ainsi analyser l'impact de son comportement et de son langage dans la relation.

Commercial et Marketing

Efficacité personnelle du commercial

CM 27



Contact : 01 46 84 84 85

Code solution : 679