

Objectifs de la formation :

Mieux se connaître pour mieux se maîtriser
Acquérir les techniques de résolution de conflits pour s'affirmer
S'entraîner de façon intensive en négociation pour transformer les méthodes en réflexes naturels

CONTENU :

1° Préparer l'entretien de vente :

- Comment identifier les différentes typologies des clients difficiles
- Préparer son plan d'actions
- Planifier sa stratégie de vente et de négociation
- Comment maîtriser ses émotions

EXERCICES / ETUDES DE CAS

2° Faire face aux conflits et aux critiques :

- Développer une écoute active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de griefs

EXERCICES / ETUDES DE CAS

3° Gérer ses émotions :

- Avoir le bon comportement dans une situation intense
- Aborder les conflits en toute sérénité et prendre du recul
- Gérer les cas de stress les plus fréquents

EXERCICES / ETUDES DE CAS

4° Savoir négocier pour obtenir un compromis :

- Comment comprendre l'autre et le laisser s'extérioriser
- Trouver une relation Gagnant-Gagnant
- Faire passer un message de façon simple
- Maîtriser les parades à utiliser pour chaque situation

EXERCICES / ETUDES DE CAS

5° Apprendre à refuser sans perdre un client :

- Oser dire "NON" et préserver la relation
- Apprendre à être objectif et rendre le refus acceptable
- Acquérir les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

EXERCICES / ETUDES DE CAS

POUR QUI ? :

Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de prospection, assistants commerciaux.

PRE-REQUIS ? :

Aucun

DELAI D'ACCES :

8 à 15 jours

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION :

- 2 jour(s) de formation, de mises en pratique et d'échanges, entièrement dédiés au thème
- Un consultant expert
- De nombreux exercices, cas pratiques & quiz

MODALITES PEDAGOGIQUES MISES EN ŒUVRE :

- Apports théoriques et pratiques adaptés au secteur d'activité de l'apprenant
- Cas pratiques, qcm et exercices
- Remise d'un support pédagogique
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

MODALITES DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par le(s) participant(s) et par le formateur
- Attestation de fin de formation (avec les objectifs, la nature et la durée de l'action, les résultats de l'évaluation)

MODALITES D'EVALUATION & DE SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Test de positionnement en amont de la session
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Validations des acquis à chaque étape de la session, grâce à des test de connaissances
- Echange avec le formateur et retour d'expérience tout au long de la session
- Evaluation pour valider vos acquis en fin de formation

EVALUATION DES RESULTATS ATTENDUS ET DE LA SATISFACTION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis (début & fin de formation)
- Evaluation la progression pédagogique tout au long de l'action
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et à 3 mois.

MODALITES PRATIQUES :

- Dans la ville de votre choix ou dans vos locaux
- En distanciel (via Zoom, Skype, ...)
- Session accessible aux personnes en situation de handicap, locaux ERP
- Contenu sur mesure à la demande

TARIF : A partir de 460 €

Durée : 2 jours / 14H

Session en Intra ou Inter-entreprises

Possibilité de session en Distanciel ou Présentiel à la demande