

Cycle S’Affirmer Face aux Clients Difficiles

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cycle-saffirmer-face-aux-clients-difficiles

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
MC239

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre ses réactions dans les relations commerciales
- Repérer le comportement du client
- Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation
- Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance
- Acquérir les outils spécifiques de l’analyse transactionnelle et de la PNL pour gérer les conflits en négociation

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Commercial
- Technico-commercial
- Ingénieur commercial
- Responsable grands comptes
- Assistante commerciale
- Collaborateur avant-vente
- Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans sa relation commerciale et faire respecter ses engagements

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Analyser ses réactions dans les relations commerciales

- Les comportements inefficaces et leurs conséquences
- Les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité et manipulation
- Comprendre sa personnalité
- Évaluer son niveau d'assertivité
- Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité
- Les principes de l'affirmation de soi

2 / Faire face aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients

- Identifier les attitudes chez ses clients
- Faire s'engager un client passif
- Faire face aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

3 / S'affirmer sereinement face au client

- Exprimer une critique constructive : la méthode DESC
- L'art de demander sans faire monter la pression
- Savoir "vendre" ses conditions
- Comprendre le besoin derrière la demande exprimée
- Apprendre à refuser sans perdre le client : L'art de dire "non"
- Traiter les objections

INNOV MAROC

4 / ever les blocages et sortir des conflits

- Identifier les situations à risque
- Faire face à une critique injustifiée
- Construire une solution valide pour le client et pour soi

5 / Développer sa confiance en soi

- Reconnaître ses propres qualités et celles des autres
- Positiver une difficulté
- Apprendre à « recharger ses batteries »

6 / Les états du Moi

- Repérer ses modes de communication privilégiés
- Identifier les modes de relation inefficaces en négociation
- Décrypter le style de communication de ses clients
- Choisir les attitudes adaptées à la situation
- S'entraîner à communiquer "sur le terrain du client"

7 / La bonne position relationnelle : positions de vie

- Identifier ses positions de vie de référence en négociation difficile
- Repérer les situations de négociation bloquantes : agressivité, mauvaise foi du négociateur...
- Rétablir un mode de communication efficace
- Se donner des permissions dans la relation commerciale : les messages contraignants

8 / Les recadrages en négociation difficile

- Aider le client à modifier sa perception : le recadrage de sens, le recadrage de temps
- La méthode CNZ : Traitement des objections en négociation difficile
- Se préparer à une négociation difficile : adopter une posture d'excellence

INNOV MAROC

9 / L'ancrage

- Se fixer un objectif
- Développer sa stratégie d'auto-motivation
- Maîtriser ses émotions
- Mieux gérer son stress en négociation
- Dépasser les échecs

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

02 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC