

S’Affirmer Face aux Clients Difficiles

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC240

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

INNOV MAROC

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
- Faire respecter ses engagements

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 »

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

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
19 au 20 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juil. 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