

Réussir sa Vente Face aux Clients Difficiles

Lien : https://innov-maroc.com/formation/reussir-sa-vente-face-aux-clients-difficiles

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC242

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- 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

POUR QUI ?

- Commerciaux et négociateurs expérimentés souhaitant s'entraîner à des situations de négociation difficile



Programme détaillé

1 / Mieux se connaître pour mieux se maîtriser

- Evaluer son niveau de proactivité
- Repérer et analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

2 / Préparer l'entretien de vente

- Comment identifier les différentes typologies des clients difficiles
- Planifier sa stratégie de vente et de négociation
- Préparer un Plan d'Actions
- Comment maîtriser ses émotions
- Anticiper les réclamations du client
- Poser des questions ciblées en étant sûr de soi

3 / 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
- Neutraliser le grief de façon positive
- Résister aux critiques non fondées et subjectives

INNOV MAROC

4 / Gérer vos émotions

- Comment faire face à la tempête et prendre la main
- 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

5 / 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

6 / 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

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

10 au 11 Déc. 2026	Distanciel
26 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

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