

PROGRAMME

Analyser les difficultés

- Différencier le client et la personne
- Clarifier la dimension relationnelle
- Reconnaître différents types de personnalités

Adopter les bons comportements relationnels

- Maîtriser les bases de la communication interpersonnelle
- Faire face à tous types de clients
- Pratiquer l'écoute active
- Reconnaître les comportements de dominance, d'agressivité, de soumission, de fuite, de passivité
- Gérer les émotions en présence
- Pratiquer la méthode DESC

Agir avec efficacité

- Traiter les objections et les remarques
- Maîtriser les désaccords avec aisance
- Garder la maîtrise de la relation commerciale

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de:

- Comprendre et analyser les difficultés rencontrées dans la relation client
- Appliquer des techniques de communication en situation difficile
- Maintenir une relation commerciale de qualité

PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer sa relation client

PREREQUIS

Aucun prérequis

DUREE

1 jour (7 heures)