

Formation
Capforma

Gérer les clients difficiles

Marketing - Vente

🕒 DURÉE

14 heures soit 2 jours

💰 TARIFS

Inter entreprises : 770€ net de TVA
Intra entreprises : nous contacter

👤 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

Partenaires



Objectifs

Être capable de comprendre et gérer de manière positive les clients difficiles.
Apprendre à séparer les émotions des faits. Développer une saine relation.
Acquérir un meilleur contrôle de soi.

Programme

- Types de clients difficiles
- Leurs manières de penser

- Leurs motivations.
- Leurs attentes.

Cycles du comportement agressif

Différences entre une émotion et un fait

Votre impact sur la situation

Votre personnalité

- Vos forces.
- Vos faiblesses.
- Le contrôle de soi et la gestion de son stress.

Dangers de la perception

Stratégies gagnantes





Impact de la communication

Les mots qui changent tout



Langage non verbal

Plan d'action

Moyens et méthodes pédagogiques

-  Apports théoriques, cas pratiques
-  Démarches déductives et inductives
-  Mises en situations
-  Individualisation de la formation

Evaluation

-  Évaluations modulaires
-  Attestation de formation