

S'affirmer face aux clients

2 jours - 14,00 heures

Programme de formation

Objectifs pédagogiques

- Se sentir légitime et en confiance avec son client
- Comprendre les conséquences d'une demande exagérée
- Recadrer la relation de façon constructive
- Faire une demande délicate à un client, oser lui dire non
- Gérer les situations délicates et les clients difficiles

Compétences visées

- Aborder les situations délicates avec assertivité
- Formuler un refus de façon constructive
- Construire des relations de confiance avec ses clients
- Maîtriser ses émotions et les verbaliser
- Contourner les résistances de ses clients

Description / Contenu

Etape 1: S'affirmer avec intégrité sans provoquer

- Pourquoi dire non à un client ?
- Les principes de l'assertivité.
- Quelles sont les réactions classiques face à une opposition ?

Echanges - Métaplan - Jeux de rôle

Etape 2 : Construire une relation de confiance avec son client

- Être aligné avec ses messages – Se sentir légitime
- Construire une relation de partenariat avec son client
- Comprendre les enjeux face à une attitude inappropriée

Jeux de rôle – Feedback du formateur et des participants

Etape 3 : Savoir s'affirmer dans les situations relationnelles délicates avec un client

- Identifier, verbaliser et maîtriser ses émotions pour s'exprimer avec justesse
- Faire une demande délicate à un client
- Savoir dire non pour préserver ses intérêts et celui du client

Jeux de rôle – Méthode DESC – FISC – Echanges

Etape 4 : Gérer les clients difficiles

- Pratiquer l'écoute et l'empathie cognitive
- Faire preuve de courage en assumant ses décisions
- Dépasser les résistances en pratiquant l'haïkido verbal

Jeux de rôle – Echanges

Modalités pédagogiques

Présentiel sur un ou deux jours – groupes de 6 à 8

Distanciel 4 étapes de 3h30 sur Teams, GoogleMeet ou Zoom

Coachings individuels

Moyens et supports pédagogiques

Slide show sur PPT

Mémo pédagogique - synthèse des méthodes enseignées





Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement des participants sur une plateforme digitale partagée avec le formateur(début et fin de formation)
- Evaluation acquis par le formateur en sortie de formation
- Evaluation à chaud juste après la formation
- REX – Ateliers d'une heure de partage de pratiques un mois ou deux après la formation initiale
- Coachings individuels de suivi à la demande
- Evaluation à froid un ou deux mois après la formation
- Questionnaire d'impact envoyé au commanditaire trois mois après la formation

Nous sommes à votre écoute au 01 47 66 25 20

[M&A-SoftSkills Factory](#)