

GERER LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

Durée :

2 jours soit 14 heures

Horaires :

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Public :

Tout commercial souhaitant s'affirmer et aborder plus sereinement les situations commerciales difficiles.

Accessibilité handicapés :

Pour les publics en situation de handicap, merci de nous contacter pour adapter les conditions d'accueil et d'accès.

Pré requis :

- Une première expérience commerciale
- La connaissance des techniques de vente

Moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de mises en situation et d'échanges d'expériences.
- Remise d'un support électronique.

Evaluation :

Quiz en fin de stage

Formatrice :

Marie-Françoise CELHAY
Formatrice professionnelle certifiée
25 ans d'expérience professionnelle dans le domaine commercial.

contact@resonances-conseil.com

06 14 45 18 73

OBJECTIFS

- S'affirmer dans les situations commerciales difficiles
- Réagir positivement face aux différents comportements des acheteurs
- Gérer les conflits

PROGRAMME

JOUR 1

➤ Identifier les situations commerciales difficiles

- Diagnostiquer les difficultés rencontrées
- Prendre conscience son style de comportement en situation tendue
- Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation

➤ Construire un comportement affirmé

- S'approprier les principes-clés de l'affirmation de soi
- Emettre une demande
- Savoir formuler une critique constructive
- Oser non sereinement

JOUR 2

➤ Réagir face aux différents profils d'acheteurs

- Faire face à un interlocuteur agressif
- Faire s'engager un client passif
- Réagir aux critiques subjectives
- Adopter l'attitude « Gagnant-gagnant »
- Utiliser les bonnes clés pour convaincre tout type d'acheteur

➤ Surmonter les conflits

- Repérer et traiter les différentes sources de conflits
- S'approprier une méthodologie de résolution de conflits
- Construire ensemble une solution acceptable pour les 2 parties