

Clients et situations difficiles

Public :

Vendeurs
Equipes du SAV
Hôtes, hôtesse d'accueil
Tout public en contact avec des clients

Prérequis :

Sans prérequis

Méthodes et moyens pédagogiques :

Formation qualifiante
Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :
> Méthode inductive : travaux de réflexion en groupe - Synthèse
> Jeux de rôle,
> Powerpoint et vidéos
> Fiche mémo remis à l'issue de la formation

Validation des acquis :

Test final
Certificat de réalisation

Formateur :

> Formateur Vente, management et communication

Nous consulter pour toutes les questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation les participants seront capables :

- D'identifier les différents profils de clients
- D'adopter la posture favorisant le dialogue
- De trouver une solution gagnant / gagnant

PROGRAMME

1- LANCEMENT

Objectifs / programme
Mieux se connaître
Partage d'expériences et attentes

2- HISTOIRE VECUE

Mise en scène d'un conflit client réellement vécu et analyse
Poser le bon diagnostic / L'arbre des causes
Solutions

3-POSER LES BONNES BASES

Prise de recul : qui sont nos clients ? que veulent-ils ? Quel est l'intérêt de chacun ?

4- LES DIFFERENTS PROFILS DE NOS CLIENTS

Comment les distinguer ?
Comment communiquer avec chacun d'entre eux ?

5- ATELIER DE JEUX DE ROLE

S'adapter à différentes situations :
• Saynètes
• Débriefe et analyse
• Solutions

6- LES 4 CLES POUR BIEN REAGIR

7- EVALUATION FINALE

Synthèse
Echanges