

Hausse tarifaire : gérer les conflits préserver son équilibre et efficacité professionnelle - PCC10A

Code produit : PCC10A

Tarif : 462,00 € HT

Niveau : Perfectionnement

Eligible DDA : oui

Modalité : Presentiel

Public :

Durée (en heure) : 7.0

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Accueillir les clients positivement
- Gérer les conflits de manière positive
- Maitriser les objections d'une augmentation tarifaire
- Gérer son stress

Programme de la formation

1. CONSTITUER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SON CLIENT DE MANIÈRE PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Faire bonne impression dès le premier contact
 - Se rendre disponible
- Développer l'écoute active
- Utiliser une bonne reformulation
- Développer le sourire, la bonne position, la bonne articulation...
- Dissocier les besoins et identifier les attentes selon le profil client
- Conseiller et vendre dans une relation gagnant/gagnant

2. COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT

- Les origines du conflit
- Ses causes
- Ses conséquences

3. CONSEIL POUR LE DEROULEMENT EFFICACE POUR VENDRE UNE AUGMENTATION TARIFAIRE

- Maîtrise de la durée
- Être directif mais courtois
- Avoir les bonnes attitudes et le bon comportement

4. LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS SUITE AUX AUGMENTATIONS TARIFAIRES

- Les différentes objections
- Savoir répondre aux objections de manière positive
- Lever les freins

5. DÉSAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Les motifs d'insatisfaction client
- Les étapes pour gérer la situation conflictuelle
- L'importance du :
 - Verbal
 - Non verbal
 - Para-verbal

- Explication sans négativité : accompagner le client positivement lors d'une augmentation tarifaire
- Savoir dire non
- Faire face aux remarques désobligeantes

6. GESTION DU STRESS

- Définir le stress et identifier ses symptômes
- Mieux se connaître en identifiant ce qui nous met sous stress
- Acquérir des techniques pour anticiper et gérer le stress

7. RÉCUPÉRER APRES UNE AGRESSION AFIN DE SATISFAIRE LE CLIENT SUIVANT

- Gérer son propre stress
- Prendre du recul
- Contrôler ses émotions
- Accueillir le client suivant

8. DEFINIR UN OU DEUX AXES DE PROGRESSION

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Identification des problématiques individuelles à l'ouverture de la formation
- Démonstrative, applicative
- Exposé à partir d'un diaporama
- Une alternance entre apports théoriques, mise en pratique et échanges entre les stagiaires et le formateur
- Répartition du temps : 2/3 pratique et 1/3 théoriques avec des focus pour chaque moment essentiel

- Simulation en direct

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.