

14 heures
2 Jours

➤ Objectifs

Apprendre les techniques qui permettront de prendre du recul face à une situation conflictuelle et maintenir une relation commerciale

➤ Pré requis

Aucun

➤ Tarif

915 €

➤ Lieu

Présents dans toute la France

➤ Méthode

Alternance de cours théoriques
Et d'exercices pratiques

➤ Matériels pédagogiques

Ordinateur portable
Rétroprojecteur
Matériel vidéo

➤ Validation

Attestation de formation

Les situations conflictuelles : raisons et conséquences

Détecter et anticiper les situations conflictuelles.
Identifier les différents conflits, leurs causes et leurs conséquences.
Repérer les enjeux dans la relation commerciale.

Mieux se connaître face à des situations de conflits pour mieux gérer la situation

Connaître ses réactions face au conflit
Identifier son propre comportement.
Repérer les émotions face à la situation.
Rester maître de ses émotions.
Gérer son stress et « revenir au calme ».

Évaluer son aptitude à s'affirmer dans les relations commerciales

Identifier les typologies de clients.
Maintenir les échanges commerciaux.
Comprendre les besoins du client pour définir des solutions.

Adopter des stratégies positives

Développer des attitudes relationnelles positive
S'affirmer pour envisager un consensus.
Réagir et s'affirmer face au comportement agressif et manipulateur.
Adapter son mode de communication.
Vendre son image : adapter son langage non verbal.

Sortir du conflit

Gérer le conflit
Désamorcer le conflit.
Rechercher un objectif commun.
Négocier des solutions gagnant-gagnant.
Établir un accord satisfaisant pour maintenir le lien commercial.