

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT - E-LEARNING VIDÉO + COACHING



1MV86

4h30 dont 2h de coaching 790,00 €^{HT}

Objectifs

Cette formation commerciale permet de maîtriser vos émotions dans les conflits avec les clients • Acquérir les techniques de résolution de conflits • Négocier des accords profitables et préserver la relation client

Profil Stagiaire(s)

cette formation Commerciale s'adresse aux personnes en contact avec les clients

Profil Animateur(s)

cette formation Commerciale est animée par un spécialiste de la relation client



Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Résumé

Cette formation aborde les thématiques suivantes : analyser la situation ; se connaître pour analyser ses propres comportements ; préparer un plan d'actions ; trouver une solution gagnant-gagnant.

Ce parcours multimodal, 100% à distance, est composé de ressources digitales en ligne sous la forme d'un cursus de vidéos et de quiz (de positionnement et de validation), complétées par des séances de coaching téléphoniques individuelles adaptées aux besoins de l'apprenant.

MODULES

Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

Vidéo : Gérer les Conflits dans la Relation Client

70 min de formation digitale en 17 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

- **Analyser la situation de conflit**

Identifier les différentes typologies de conflits Comprendre l'origine du conflit Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

- **Mieux se connaître pour canaliser ses comportements**

Evaluer son niveau de proactivité Repérer et analyser les situations difficiles vécues Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT - E-LEARNING VIDÉO + COACHING



1MV86

4h30 dont 2h de coaching 790,00 €^{HT}

- **Préparer un plan d'actions**

Etre prêt psychologiquement avant de rencontrer le client S'appuyer sur ses ressources personnelles Maîtriser ses émotions Etablir le rapport et soigner la communication non verbale Identifier les différentes typologies de clients difficiles Planifier sa stratégie de vente et de négociation Anticiper les réclamations du client Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

- **Adapter sa stratégie pour trouver une solution Gagnant-Gagnant**

Etre prêt psychologiquement à écouter Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive Connaître les techniques pour " calmer le jeu " et rétablir un climat de confiance avec le client Ramener le client dans un état d'esprit positif Rechercher un objectif commun Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis Négocier un accord Gagnant-Gagnant Oser dire NON et préserver la relation S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

- **Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit**

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente S'affirmer pour négocier un compromis Prendre du recul Identifier les sources de stress et trouver des parades Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

- **Clôturer un conflit et renforcer la relation**

Résumer et reformuler Poser les bases de la relation avec le client Faire remonter les informations en interne pour capitaliser Anticiper et préparer les futurs contacts clients Savoir objectiver

Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

Méthode pédagogique

Un coaching personnalisé indispensable pour adapter la formation à son propre besoin.