

« Réagir face aux clients qui ne respectent pas les impayés »

Mercredi 18 février 2025 de 9h à 17h en présentiel
au 215B Bd Saint-Germain, 75007 Paris



- Renforcer sa posture commerciale, gérer les tensions et oser s'affirmer dans la relation client.**

Objectifs pédagogiques

- Faire émerger les concepts d'affirmation de soi dans le cadre de la posture du commercial
- Analyser les postures récurrentes des commerciaux et de leurs contraintes
- Positionner nos réactions face au conflit
- Développer notre affirmation
- Développer nos capacités d'expression orale
- Harmoniser nos pratiques
- S'engager personnellement à modifier nos postures et nos discours

PUBLIC VISE : technico-commerciaux, assistants ADV, responsable d'équipes commerciales et toute fonction en relation client

PRE-REQUIS : Aucun

INTERVENANT : Formateur "relations clients"

DUREE : 7 heures sur 1 journée

NOMBRE DE STAGIAIRES : 11 max.

METHODE PEDAGOGIQUE : cas pratiques, présentation orale,

EVALUATION DES ACQUIS durant toute la durée de la formation avec un certificat de participation délivré à la fin

MOYENS TECHNIQUES : Aucun

Tarif Adhérents FDMC : 490 € H.T (588 € TTC)

Tarif Non-Adhérents : 610 € H.T (720 € TTC)

CONTACT :

Maxence GAVELLE

mgavelle@afenbat.fr

01 45 48 28 44

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nous contacter

Programme

09h00 - 09h30 : Présentations, cadre de la formation, attentes des participants : Identifier vos attentes et défis concrets en relance clients.

09h30 - 10h00 : Nos problématiques : Faire émerger vos blocages en posture commerciale. Modalité : Jeu en plénière et expression individuelle (débat mouvant).

10h00 - 10h30 : Nos réactions : Décoder vos automatismes face aux tensions clients.

Modalité : Présentation et illustration du triangle dramatique, échanges en plénière.

10h45 - 11h30 : Conflit : Auto-diagnostiquer votre style de gestion des conflits impayés.

Modalité : Test de Gordon (individuel puis échanges en plénière).

11h30 - 12h30 : Affirmation : Tester des postures affirmées sans agressivité.

Modalité : Cas de conflits fictifs hors champ professionnel, travaux en sous-groupes.

13h30 - 15h00 : Théâtre : gagner en aisance orale pour relances impactantes.

Modalité : Jeux en groupe.

15h15 - 16h15 : Discours : Construire des réponses types alignées et professionnelles.

Modalité : Rédaction de réponses types en sous-groupes, puis échanges en plénière.

16h15 - 17h00 : Plans d'action : S'engager sur des changements concrets post-formation.

Modalité : Matrices individuelles (rédaction et présentation orale)