

**« 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)