# GÉRER EFFICACEMENT LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

**2 jours**

## COMMENT FAIRE FACE ET LEVER LES OBJECTIONS, BLOCAGES, CONFLITS... ?

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### S'APPROPRIER LES DIFFÉRENTES FORMES DE COMMUNICATION

› Définir ses compétences personnelles et sociales
  – renforcer l'image de l'entreprise

### IDENTIFIER LES SITUATIONS DÉLICATES EN CLIENTÈLE

› Identifier l'origine des conflits
  – gérer les situations délicates (litiges, clients envahissants, annonce d'une mauvaise nouvelle)
  – analyser les objections clients en vente et élaborer des réponses adaptées

### S'APPROPRIER LES RÈGLES EN NÉGOCIATION

› Définir la notion de négociation
  – identifier les curseurs du pouvoir
  – définir les règles à appliquer

### PRÉPARER SA NÉGOCIATION

› Définir ses objectifs selon la rentabilité de son affaire
  – préparer ses arguments et les hypothèses en clientèle
  – analyser le rapport de force

### SORTIR DES SITUATIONS DE MARCHANDAGE DANS UNE NÉGOCIATION

› Clarifier les intérêts de chacun
  – argumenter avant de rentrer en négociation
  – réussir à négocier des contreparties
  – répondre aux objections en creusant et en isolant la demande
  – conserver le lead en entretien
  – engager le client vers la signature

Chacun des points traités fera l'objet d'applications pratiques : atelier, jeux de rôle, mises en situations,...

## OBJECTIFS

Déployer ses compétences personnelles et sociales au service de la vente et de la négociation.
Gérer les situations délicates en clientèle pour gagner en efficacité.
Traiter les situations commerciales difficiles.
Appliquer les règles de la négociation.
Adopter les bonnes pratiques d'une négociation pour gagner des ventes.

## LES PLUS DE CETTE FORMATION

Les stagiaires repartent avec une feuille de route des actions à mettre en œuvre dans leur activité professionnelle
La formation, basée sur les techniques de ventes, est enrichie des cas de figure des participants, étudiés durant la formation
Des training tout au long des deux jours pour une formation dynamique et application immédiate.

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux avec l'expérience de l'entretien de vente, chargés de clientèle, chargés d'affaires, technico-commerciaux, responsables commerciaux
Il est recommandé de disposer d'une première expérience dans la vente et d'avoir réalisé des rendez-vous en clientèle

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

## TARIFS

1 650 € HT - Réf : MPC-CODI

Validité : 30 juin 2027

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris Montparnasse :**
**les 26 et 27 novembre 2026**
**les 21 et 22 juin 2027**

**Formation à distance :**
**les 15 et 16 mars 2027**
**les 4 et 5 novembre 2027**

# BULLETIN D'INSCRIPTION

GERESO SAS - 38 rue de la Teillaie
CS 81826 - 72018 LE MANS Cedex 2
Tél. 02 43 23 09 09 - Fax 02 43 23 77 07
formation@gereso.fr - www.gereso.com

## Participant(e)

☐ Mme ☐ M. Nom .....

Prénom .....

Fonction .....

E-mail .....
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe) .....

Tél. mobile (pour infos de dernière minute) .....

Mesures compensatoires pour les personnes en situation d'handicap :

.....

## Formation choisie

Titre .....

Référence .....

Dates .....

Lieu .....

Options proposées pour certaines formations :
- Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
- Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
- Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)

Merci de préciser votre choix :

☐ Accès e-ressources* ☐ Veille juridique* ☐ Expertise décisionnelle

Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s)) .....

## Entreprise / Établissement

Raison sociale .....

Adresse .....

Code postal |_|_|_|_|_| Ville .....

Téléphone ..... Fax .....

N°d'identification (TVA intracommunautaire) .....

Code APE / NAF ..... N° Siret |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

## Responsable de l'inscription

☐ Mme ☐ M. Nom ..... Prénom .....

Service/Fonction .....

Tél. (ligne directe) ..... E-mail .....

## Facturation/Règlement

☐ **FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :**

À l'attention de ☐ Mme ☐ M.

Nom .....

Prénom .....

Service/Fonction .....

E-mail .....

Libellé de la facture .....

.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser .....

.....

.....

.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

☐ OUI ☐ NON

Si OUI, numéro : .....

*GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation*

**Prise en charge** (si parcours certifiant) :

☐ CPF ☐ Entreprise ☐ OPCO

☐ **FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :**

Nom de l'OPCO .....

Numéro de prise en charge .....

Adresse de votre OPCO .....

.....

Code postal |_|_|_|_|_|

Ville .....

*Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.*

Fait à : Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur *www.gereso.com/mentions-legales-et-cgv*

*Les informations recueillies sur ce formulaire sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont enregistrées dans un fichier informatisé par GERESO dans la finalité de traitement de votre demande. Conformément à la loi "informatique et libertés", vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou supprimer en vous adressant à : dpo@gereso.fr*
** Les options "accès aux e-ressources pédagogiques" et "veille juridique", proposées en option en complément de la formation, sont renouvelables annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée un mois avant la date d'échéance.*