

MIEUX GÉRER LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES



2 jours (à titre indicatif)

MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DIFFICILE

Traiter une réclamation client, prévenir un contentieux ou gérer un litige : ce sont des situations rencontrées fréquemment lorsqu'on occupe une fonction commerciale. Ces situations sont parfaitement normales, car elles font partie de toute relation commerciale. Pour autant, de nombreux professionnels de la vente les redoutent, car ils craignent de ne pas être suffisamment "armés" pour les affronter, et pensent qu'elles vont nuire à la qualité de leur relation client. C'est faux ! Des études récentes prouvent même qu'un traitement de réclamation client bien mené peut contribuer à améliorer l'expérience client, renforcer l'image de l'entreprise, et contribuer à fidéliser les clients. Pour vous aider ou aider vos équipes à gérer efficacement ces situations commerciales difficiles, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gagner en assurance et efficacité dans votre communication relationnelle et vous aidera à résoudre les passages difficiles de l'acte de vente.

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

IDENTIFIER LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

- › Contrôler la réclamation, éviter le litige !
- › Définir l'origine des litiges
 - identifier les tensions et les blocages
 - découvrir les enjeux pour la relation client

GAGNER EN EFFICACITÉ DANS SA COMMUNICATION RELATIONNELLE

- › Découvrir les attentes et besoins de la clientèle commerciale
- Exercice : rassurer votre client !
 - privilégier un langage positif : éviter les pièges
- Exercice : rassurer votre client !
 - gagner en assertivité
- Test : êtes-vous assertif ?
- Jeux de rôles : détourner les blocages

GÉRER UNE SITUATION DE VENTE CONFLICTUELLE

- › Répondre à une réclamation en laissant un client satisfait
- › Calmer un interlocuteur et dire non sans agressivité

MENER DES ENTRETIENS DE VENTE DIFFICILES

- › Sortir des situations de marchandage dans une négociation
 - préparer sa négociation : la technique du QQCD
 - identifier ses marges de manœuvre
 - argumenter avant de rentrer en négociation - La minute de pouvoir
 - réussir à négocier des contreparties
 - reculez à petit pas
- Jeux de rôles : s'entraîner à optimiser ses qualités de négociateur
- › Gérer les objections les plus difficiles
 - garder le lead sur l'entretien, savoir creuser !
 - préparer les contre argumentations pour mieux répondre
 - argumenter et verrouiller la vente grâce aux objections
- Jeux de rôles : s'entraîner à traiter les objectifs les plus difficiles

OBJECTIFS

Traiter les situations commerciales difficiles.
Gagner en assurance et en efficacité dans sa communication relationnelle.
Résoudre les passages difficiles de l'acte de vente.
Gérer les situations conflictuelles auprès de la clientèle commerciale.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

2 jours pour se perfectionner sur la gestion des situations commerciales difficiles
Des apports pédagogiques variés et concrets de la formatrice : des jeux de rôles, des tests et des exercices adaptés aux besoins d'information des apprenants

PROFIL DES PARTICIPANTS

Toute personne impliquée dans une fonction commerciale.
Il est nécessaire de disposer d'une expérience dans le commercial en vente et relation client

SUIVI ET ÉVALUATION

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

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YCDI
Formacode : 34573 / 42839
Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.