PERFORMANCE COMMERCIALE : SE CONNAÎTRE ET MIEUX COMPRENDRE LES CLIENTS

AXES DE TRAVAIL

Mieux se connaître :

- découvrir ses préférences comportementales
- comprendre l'origine des comportements
- identifier les craintes générant des blocages émotionnels.

Apprendre à connaître son client :

- expérimenter ce qui se passe en miroir dans la relation client
- comprendre les motivations d'un client exigeant
- adapter son comportement en fonction de la réaction du client
- repérer les blocages dans la relation.

Repérer les mécanismes de défense et désamorcer les conflits :

- identifier les attitudes défensives les plus fréquentes
- accueillir une attitude défensive du client et s'adapter en souplesse
- savoir faire et recevoir une critique constructive
- transformer les attitudes défensives en attitudes constructives.

L'intelligence émotionnelle au service de la relation client :

- identifier ce qui se passe en soi dans un échange difficile avec son client
- comprendre les enjeux émotionnels des relations
- repérer les besoins insatisfaits du client
- développer sa présence à soi et son autodétermination.

PRÉREQUIS

2 à 3 ans d'expérience dans le domaine de compétence concerné

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM et exercices pratiques

PUBLIC VISÉ

Toute personne engagée dans une relation client : commerciaux, technico-commerciaux, managers, chefs d'équipe.

MÉTHODE

Autodiagnostics, feedbacks, mises en situation, exercices, échanges et partage d'expériences.
Ce stageutilise des outils de développement comme l'Élément Humain® et l'intelligence émotionnelle, qui permettent de faire évoluer la pratique dans la relation client afin de l'enrichir et de fidéliser.

Durée : 2 jours **DIF : 14 heures**

OBJECTIFS

- Analyser et corriger son comportement verbal et paraverbal
- Analyser et collecter les informations sur son client
- Améliorer son écoute active
- Considérer les origines des blocages relationnels pour développer sa stratégie de gestion du conflit

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis
(tarif catalogue : 840 € HT / jours)

CONTACT GÉOLANE

contact@geolane.fr - 01 84 73 05 81

GÉOLANE