

FORMATION DE SIMULATION DE VENTE IMMERSIF ET INTERACTIF Gérer les Clients Difficiles



Marque appartenant à
SAS GROUP SUCCESS



1 jour
7h



À partir de 4
salariés



Entreprise du client



Expert-formateur



Pré-requis : Aucun



Tout public



Sur Devis : En intra



Chaque situation de handicap étant unique, nous vous demanderons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et de mise en œuvre de la formation. Pour toute demande d'information, vous pouvez nous contacter au 09.72.66.03.53

Pédagogie

- Étude de cas
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques
- Mises en situation
- Évaluations

Moyens Pédagogiques et techniques

- Simulateur de management en réalité virtuelle
- Enseignement présentiel
- Vidéo de sensibilisation

Objectifs / Résultats attendus

Les objectifs de la formation sont les suivants :

- Reconnaître les types de clients difficiles
- Contrôler ses émotions négatives
- Rester assertif pour aboutir à une vente

Programme

01. L'importance de la gestion des émotions :

Les clients difficiles provoquent des réactions contre productives à la vente, comprenez et gérez ses émotions

02. La méthode EPCA pour gérer les réactions :

Travaillez vos réactions pour rester performant face à un client difficile

03. Les types de clients difficiles :

Apprenez à reconnaître les types de clients difficiles pour vous adapter à eux

• 04. La satisfaction des clients plaintifs :

Utilisez la méthode EPCA et les conseils précédents pour satisfaire un client plaintif

• 05. La satisfaction des clients agressifs :

Utilisez la méthode EPCA et les conseils précédents pour satisfaire un client agressif

• 06. Évaluation et bilan :

Consolidez vos acquis avec une série de questions récapitulatives

FORMATION DE SIMULATION DE VENTE IMMERSIF ET INTERACTIF Gérer les Clients Difficiles



Évaluation de la formation et conditions de réussite

Elle comporte les éléments suivants :

- Les remarques faites par le formateur au cours des échanges théoriques et pendant les exercices pratiques
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Le QCM
- Le questionnement des stagiaires par le formateur (feuille d'évaluation)

L'attestation de fin de formation comporte la validation des acquis de compétence.



Dates : sur demande



Sanction de la formation :
Attestation de formation



Modalités : La formation se déroulera 10 à 15 jours après avoir satisfait aux prérequis et signé la convention.

FORMA'SUCCES
Institut de Formation Prévention-Sécurité



GROUP SUCCESS
6, rue de Musset 75016 Paris



contact@formasucces.fr



09.72.66.03.53