

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



Marque appartenant à
SAS GROUP SUCCESS

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