

# Gestion des clients difficiles

EC12 – Efficacité commerciale

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Connaître les éléments qui déclenchent des réactions difficiles à gérer.
- Comprendre pourquoi les facteurs déclencheurs de ces comportements est une première étape dans la résolution des problèmes relationnels.
- Dresser une typologie de personnalités difficiles pour mieux appréhender son entourage.
- Se préparer et anticiper afin d'être sûr d'acquiescer les bons réflexes.

### + PUBLIC

- Commerciaux
- Cadres

### + PRÉREQUIS

- Aucuns

### + DURÉE

- 2 jours, soit 14 heures

### + NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 8 p. maximum par groupe

### + BUDGET

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

### + DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Étude de cas pratiques
- Jeux de rôles filmés (optionnel)
- Remise d'un support en couleur contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

#### Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie  
Hameau Les Povots  
10210 CHAOURCE

] 03 25 40 16 53  
] 06 23 96 56 82



Alliance  
**Form'Action**  
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328  
AFA20EC12

# PROGRAMME DE FORMATION

## + COMPRENDRE POURQUOI UN INTERLOCUTEUR EST DIFFICILE

- L'expression de besoins non satisfaits
- L'effet miroir: en quoi suis-je responsable de l'attitude de mon interlocuteur?
- Les 7 règles de gestion d'un public d'adultes

## + TYPOLOGIE DE 20 PERSONNALITÉS DIFFICILES

- Le critique
- L'agressif
- Le muet
- Le pinailleur
- Le bavard
- ...

## + IDENTIFIER ET GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

- Reconnaître les interlocuteurs « à problèmes »
- Les erreurs à éviter dans les relations difficiles
- Les techniques pour gérer chacune des responsabilités

## + MISES EN SITUATION

- Prendre de la distance et surmonter son stress
- Simulation de situations professionnelles réelles
- Application des techniques présentées
- Analyse des capacités des participants
- Conseils personnalisés