

La vente

Savoir gérer les clients difficiles



Contenu de la formation :

La formation est coanimée par deux formatrices expérimentées :

- Marie Gabrielle JACOBIERE (diplômée en sociologie du travail et coach professionnelle certifiée en neurosciences),
- Céline SAETTI (formatrice en marketing et vente).

La formation vous donne toutes les clés pour

- Se connaître et connaître les biais relationnels,
- Prévenir et éviter les situations conflictuelles avec les clients.
- Gérer les conflits,
- Les analyser pour éviter leur réapparition
- Partager des retours d'expériences

Le diagnostic sur la gestion des clients difficiles



Nouvelle formation : pas de statistiques

OBJECTIFS

- Savoir gérer les clients difficiles

QUI?

- Les agents d'accueil,
- Les vendeurs
- L'ensemble du personnel au contact de la clientèle

DUREE

- 17,5 heures

LIEU

- En présentiel dans votre entreprise
- A distance (visioconférence)

PRE-REQUIS

- Aucun

ACCESSEURITÉ

- Locaux de La Rose Des Ventes non accessibles pour les personnes à mobilité réduite
- Location de salle de réunion et restaurant adaptés PMR
- Partenariats avec professionnels adaptés à votre handicap afin de rendre la formation possible
- Visioconférence

ÉVALUATION

- Cas concret (étude de cas)

TARIF

- 2 250 € H.T. soit 128€/H H.T

LES POINTS ABORDÉS

Conflits

Emotions

Sang froid