FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Vendre à des clients difficiles

Le 31/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser
- Acquérir les techniques de résolution de conflits pour s'affirmer
- S'entraîner de façon intensive en négociation pour transformer les méthodes en réflexes naturels

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Mieux se connaître pour mieux se maîtriser

- Evaluer son niveau de proactivité
- Repérer et analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

Préparer l'entretien de vente

- Comment identifier les différentes typologies des clients difficiles
- Planifier sa stratégie de vente et de négociation
- Préparer son plan d'actions
- Comment maîtriser ses émotions

Après-midi

Préparer l'entretien de vente

- Anticiper les réclamations du client
- Poser des questions ciblées en étant sûr de soi

Faire face aux conflits et aux critiques

- Développer une écoute active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de griefs
- Neutraliser le grief de façon positive
- Résister aux critiques non fondées et subjectives

JOUR 2

Matin

Gérer ses émotions

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Comment prendre la main ?
- Avoir le bon comportement dans une situation intense
- Aborder les conflits en toute sérénité et prendre du recul
- Gérer les cas de stress les plus fréquents

Savoir négocier pour obtenir un compromis

- Comment comprendre l'autre et le laisser s'extérioriser
- Trouver une relation Gagnant-Gagnant

Après-midi

Savoir négocier pour obtenir un compromis

- Faire passer un message de façon simple
- Maîtriser les parades à utiliser pour chaque situation

Apprendre à refuser sans perdre un client

- Oser dire "NON" et préserver la relation
- Apprendre à être objectif et rendre le refus acceptable
- Acquérir les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne expérimentée travaillant dans un service commercial, ou à son compte, souhaitant s'entraîner à des situations de négociation difficile

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.