

S’affirmer Face aux Clients Difficiles (niveau 2)

Lien : https://innov-maroc.com/formation/saffirmer-face-aux-clients-difficiles-niveau-2

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC241

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir les outils spécifiques de l’analyse transactionnelle et de la PNL pour gérer les conflits en négociation

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Commercial
- Technico-commercial
- Ingénieur commercial
- Responsable grands comptes
- Assistante commerciale
- Collaborateur avant-vente
- Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans sa relation commerciale et faire respecter ses engagements

INNOV MAROC

INNOV MAROC

La Référence au Maroc pour la Formation et le Conseil



INNOV MAROC

Programme détaillé

1 / Les états du Moi

- Repérer ses modes de communication privilégiés
- Identifier les modes de relation inefficaces en négociation
- Décrypter le style de communication de ses clients
- Choisir les attitudes adaptées à la situation
- S'entraîner à communiquer "sur le terrain du client"

2 / La bonne position relationnelle : positions de vie

- Identifier ses positions de vie de référence en négociation difficile
- Repérer les situations de négociation bloquantes : agressivité, mauvaise foi du négociateur...
- Rétablir un mode de communication efficace
- Se donner des permissions dans la relation commerciale : les messages contraignants

3 / Les recadrages en négociation difficile

- Aider le client à modifier sa perception : le recadrage de sens, le recadrage de temps
- La méthode CNZ : Traitement des objections en négociation difficile
- Se préparer à une négociation difficile : adopter une posture d'excellence

4 / L'ancrage

- Se fixer un objectif
- Développer sa stratégie d'auto-motivation
- Maîtriser ses émotions
- Mieux gérer son stress en négociation
- Dépasser les échecs

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés