



# FORMATION VENTE - COMMERCIAL

## Gérer les clients difficiles



## Formation réalisée en Réalité Virtuelle

### OBJECTIF DE LA FORMATION

**Maîtriser les techniques commerciales et de la vente afin d'être prêt à toutes les éventualités et enjeux du métier.**

L'objectif de cette formation est d'apprendre à gérer les rapports délicats voire conflictuels avec certains clients tout en pérennisant la relation.

**À l'issu de ce parcours, vous serez capable de :**

- Reconnaître les différents clients difficiles
- Contrôler ses émotions négatives
- Rester assertif pour aboutir à une vente

### CONTENU

- L'importance de la gestion des émotions
- La méthode EPCA pour gérer les réactions
- Les types de clients difficiles
- La satisfaction des clients plaintifs
- La satisfaction des clients agressifs

## PRÉ-REQUIS

- Aucun pré requis

## PUBLIC VISÉ

- La formation s'adresse aux professionnels opérationnels qui endossent ou vont endosser un rôle commercial dans le cadre de leur fonction.

## MODALITÉS D'ADMISSION

Aucune.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Simulations et immersion dans des scénarios interactifs afin d'assurer l'acquisition de bons réflexes grâce à l'entraînement et la pratique
- Débriefing avec un/une coach avec identification des forces et des axes d'amélioration
- Évaluation en fin de formation
- Complément d'apports théoriques avec le formateur
- + Accès pendant 2 mois illimité à la plateforme de cours - 24h/24 et 7j/7 pour davantage de théorie et de rappels fréquents

## LOCALISATION & ACCESSIBILITÉ

- Nous formons en présentiel et en visioconférence sur toute la France
- Nos méthodes pédagogiques et nos modalités d'évaluation sont adaptables au public en situation de handicap

## DURÉE DE LA FORMATION

- À déterminer selon les besoins

Planification des modalités de formation à définir avec l'entreprise ou le(s) stagiaire(s)

# MODALITÉS D'ÉVALUATION

## En fin de stage :

Questionnaire « qualité » à remplir par tous les stagiaires.

Questionnaire qualité remis au donneur d'ordre.

## QCM et Évaluation

→ Remise d'un certificat de réalisation attestant l'acquisition des compétences attendues

→ Remise d'une attestation de formation attestant l'acquisition des compétences attendues

---

## PROGRAMME DE FORMATION

---

### **MODULE** Gérer les clients difficiles

## THÈME 1 : Introduction

### Contenu du thème :

- Un expert en formation commerciale, vous accueille pour démarrer le coaching.
- Mise en situation

## THÈME 2 : L'importance de la gestion des émotions

### Contenu du thème :

- Comprenez les émotions de vos clients difficiles et apprenez à maîtriser vos réactions.
- Mise en situation

## THÈME 3 : La méthode EPCA pour gérer les réactions

### Contenu du thème :

- Travaillez vos réactions pour rester performant(e) face à un client difficile.
- Mise en situation

## THÈME 4 : Les types de clients difficiles

### Contenu du thème :

- Apprenez à reconnaître les différents styles de clients difficiles afin de comprendre comment vous adapter à eux.
- Mise en situation

## THÈME 5 : La satisfaction des clients plaintifs

### Contenu du thème :

- Utilisez la méthode EPCA et les conseils vus précédemment pour satisfaire un client plaintif.
- Mise en situation

## THÈME 6 : La satisfaction des clients agressifs

### Contenu du thème :

- Utilisez la méthode EPCA et les conseils vus précédemment pour satisfaire un client agressif.
- Mise en situation

# THÈME 7 : Évaluation et bilan

## Contenu du thème :

- Mémorisez l'essentiel de cette formation
- Testez vos connaissances en répondant à des questions clés et débriefez avec le formateur.

---

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

---

### DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès à la formation est de 2 à 3 semaines après validation de votre dossier.

Planification des modalités de formation à définir avec l'entreprise ou le(s) stagiaire(s).

### MODALITÉS DE FINANCEMENT

→ Autofinancement

→ OPCO

→ La Région

→ Pôle Emploi

→ L'entreprise

### TARIFS (SUR DEVIS)



[infos@afformation.fr](mailto:infos@afformation.fr)

04 51 00 93 51

---