

S’affirmer Face aux Clients Difficiles (niveau 2)

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC241

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

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

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



Maroc Performance

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

Maroc Performance

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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés