# Gestion des relations clients difficiles

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2285321F — Mise à jour : 24 avril 2025

Organisme responsable : **2C FORMA**

## Présentation de la formation

### Objectifs

Connaitre et pratiquer les règles de négociation commerciale

Faire preuve de savoir-être adapté pour aborder les conflits

Adapter sa communication et son argumentation pour déjouer une situation conflictuelle en clientèle

Poser ses limites

### Programme

**Règles de négociation**

Assimiler ou revoir les règles de négociation

Déterminer ses forces et faiblesses avant d'aborder le rdv sur un contrat en cours ou à venir

Relever les principaux pièges en négociation

Éviter le conflit en utilisant des échappatoires favorisant le maintien de la relation

**Appréhender le profil des interlocuteurs**

Comprendre les motivations d'achat par le SONCASE

Analyser le style comportemental de mon interlocuteur par le DISC

Développer une capacité d'adaptation au profil rencontré

En option (frais en sus): passation du questionnaire DISC des participants pour analyse et compréhension de mes forces et faiblesses en situation commerciale

**Renforcer sa capacité d'argumentation**

Développer sa capacité argumentative avec le CAP

Déployer un argumentaire adapté au SONCASE clients

**Travailler sa réponse aux objections**

Déterminer les principales objections à traiter

Les traiter en 5 approches : par le questionnement - Par l'argumentation - Par le HMW - Par la méta communication - Par le QfQoQf

**Mettre en pratique et s'exercer**

Nombreuses mises en pratiques,

Travail d'analyse, de restitution et d'amélioration,

Travail méthodologique et apports du formateur,

Retour d'expérience et apports des autres participants.

**Pratiquer l'écoute active en clientèle**

Savoir adapter son comportement en fonction du profil et de l'attitude de son interlocuteur : vocabulaire, volume et rythme de parole (exercices sur le savoir être et sa communication à l'autre)

Calibrer son interlocuteur : indicateurs comportementaux et physiologiques

## Certifications préparées et métiers visés

| Niveau d'entrée | Niveau de sortie |
| --- | --- |

| | |
|---|---|
| **Aucun prérequis** | **Sans niveau spécifique** |

**Métiers associés**

**M1704** — Management relation clientèle

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité | Lieu | Du | Au |
|---|---|---|---|---|
| 1990122S | Présentiel | Rennes | 01/06/2025 | 31/12/2026 |

Source : GREF Bretagne #2285321F