

Durée

- 2 jours (14 heures)

Public

- Commerciaux, assistant(e)s, technico-commerciaux, confrontés à des situations conflictuelles avec la clientèle.

Objectifs

- Garder le cap d'une négociation réussie en milieu conflictuel
- Garder son sang-froid et parvenir à une solution équilibrée
- Maîtriser le relationnel et donner des gages de professionnalisme
- Renforcer la maîtrise de ses émotions

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, et de phases de réflexion.
- Echanges interactifs.
- Mises en situation et jeux de rôles.

Intervenant

- Consultant en communication, management, techniques de vente et développement personnel

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

« Les difficultés doivent pousser à l'action et non décourager. L'esprit de l'homme se renforcera par le conflit. »

Certains mots véhiculent une image immédiatement négative dès qu'ils sont prononcés. Le mot « conflit » en fait partie. Pourtant le conflit peut nous apprendre beaucoup de choses sur nous-mêmes et nos réactions. Plonger au cœur de la tourmente, avec des repères maîtrisés, nous fait comprendre tous les bénéfices que nous pouvons tirer de ces situations difficiles.

Le rapport conflictuel dans tous ses états

- Quelles sont les causes de déstabilisation
- Analyse des situations
- Quel rapport veut entretenir l'interlocuteur
- Pour quel enjeu ?
- Que dévoile le rapport de force en question

Ne pas refuser le conflit

- Comment gérer la déstabilisation ?
- Quelle stratégie efficace mettre en place
- La gestion du stress
- Quelles techniques et attitudes à adopter pour gérer ses émotions
- Bien cerner le mode relationnel des clients
- Comment éviter les dérapages ?

La stratégie pour maintenir la relation

- Communiquer sur le terrain du client
- Préserver la relation gagnant-gagnant
- Faire preuve de souplesse dans le développement de ses idées
- Maîtriser la tension et la pression
- Comment annoncer une mauvaise nouvelle ?
- Ecouter et réagir : critiques, reproches, blocages, mauvaise foi, indifférence...
- Reprendre en main la situation et construire la relation

RESULTATS

Une meilleure compréhension des enjeux au moment du conflit.
Une découverte sur les pensées et les comportements à adopter.
Une réaction émotionnelle plus maîtrisée.