

## S'affirmer face aux interlocuteurs difficiles

### INTRODUCTION

Pour développer la performance de l'entreprise, le client est placé au centre de l'organisation et la satisfaction client, au cœur des priorités. Il est donc indispensable de mobiliser l'ensemble des salariés autour du client.

Cette formation relation et satisfaction client va vous permettre de maîtriser la communication verbale et non-verbale, de repérer le mode de fonctionnement de votre interlocuteur et d'adapter votre comportement afin de mieux convaincre, d'optimiser la satisfaction des clients (dans le but d'optimiser la fidélisation de vos clients).



### PUBLIC

Commerciaux

### DUREE

2 jours ou 14 heures

### FORMATEUR

Myriam SIMON

### METHODE

Apports théoriques, cas pratiques, jeux de rôles

### OBJECTIFS

- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser
- Acquérir les techniques de résolution de conflit pour s'affirmer
- S'entraîner de façon intensive en négociation pour transformer les méthodes en réflexes naturels

### PROGRAMME

#### Apprendre à se connaître

- Connaitre ses réactions et sa manière de fonctionner
- Apprendre à reconnaître les 3 comportements inefficaces : manipulation, agressivité et passivité

#### Apprendre à réagir face à des comportements difficiles

- Connaitre les astuces pour déjouer ces types de comportement
- Développer sa confiance en soi

#### Apprendre à s'affirmer et s'exprimer

- S'exprimer positivement
- Oser demander
- Poser des questions ciblées
- Dire « non » quand c'est nécessaire

#### Gérer les critiques et surmonter les conflits

- Faire face aux critiques injustifiées
- Sortir des conflits
- Trouver des solutions acceptables pour le client et l'entreprise

Les Formations du Groupe Atout Plus sont réalisées par sa filiale la SARL ATOUT BUSINESS  
référéncée DFPC : N°988/0532/16R

**Contact** : ATOUT PLUS GROUPE – 35 rue Porcheron, Nouméa, Q. Latin  
Tel +687.24.38.66 - consulting@atoutplus.nc - www.atoutplus.nc