

Mieux gérer les situations commerciales difficiles

Modalité : Présentiel

Durée : 1 jour (7 h)

Tarif : 1 600 € HT

Effectif : 12 participants maximum

Délai d'accès : Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Être en capacité de répondre aux questions des clients en matière de produits bancaires
- Être en capacité de traiter les demandes des clients
- Être en capacité d'orienter le client en lien avec les connaissances bancaires acquises

■ PUBLIC VISÉ

- Commerciaux et managers commerciaux

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les situations commerciales difficiles
- Comprendre comment sortir des situations de marchandage dans une négociation
- Comprendre comment gérer les objections les plus difficiles

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ CONTENU DÉTAILLÉ

Une réclamation est-elle une situation commerciale difficile ?

Les différentes étapes d'un conflit

- Comprendre l'origine des divergences
- Comprendre les tensions
- Comprendre les blocages

Savoir gérer les divergences **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Un préalable indispensable : être assertif
- Atelier Test : êtes-vous assertif ?
- Atelier Jeux de rôles : savoir gérer les divergences

Savoir gérer les tensions **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Jeux de rôles : savoir gérer les tensions

Savoir gérer les blocages **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Jeux de rôles : savoir gérer les blocages

Comprendre comment rééquilibrer les super-pouvoirs des clients / prospects (poids, choix, influence, temps) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Jeux de rôles : s'entraîner à rééquilibrer les super-pouvoirs des clients /prospects

Sortir des situations de marchandage dans une négociation **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Identifier les stratégies de négociation
- Identifier vos marges de manœuvre
- Argumenter avant de rentrer en négociation – La minute de pouvoir
- Réussir à négocier des contreparties
- Reculez à petit pas
- Atelier Jeux de rôles : s'entraîner à déjouer une situation de marchandage

Gérer les objections les plus difficiles **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Accepter l'objection désamorce
- Poser des questions permet de garder le lead
- Argumenter et verrouiller la vente grâce aux objections
- Atelier Jeux de rôles : s'entraîner à traiter les objectifs les plus difficiles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse handicap@changingup.fr. Référent handicap : Marc Fazio.

MOYENS ET INSCRIPTION

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.