

Gérer une relation client (14 Points PDUs)

Formation Management / Développement personnel / Efficacité commerciale



Vous êtes un expert, technicien, support et vous avez de la peine à vendre un produit ou un service? Vous travaillez en équipe et vos projets coïncident, faute d'une communication et d'une négociation efficaces? Comprenez l'importance de la communication interpersonnelle, affûtez votre technique de communication et apprenez à négocier de manière optimale. La première partie de la formation s'ouvre sur une étude des techniques de communication verbales et non verbales. Ensuite, par des jeux de rôles et des simulations, étudiez l'impact d'une communication mal articulée et incohérente. Vous apprendrez également à écouter activement, rendre cohérent votre discours et votre langage corporel, puis à mieux communiquer avec votre équipe. Vous lèverez ainsi les pièges liés aux barrières culturelles, aussi bien avec des équipes locales que distantes.

La seconde partie de la formation se penche sur les subtilités de la négociation. Apprenez à planifier vos négociations et à vous familiariser avec les meilleures pratiques. Élaborez des stratégies pour lutter contre les pièges de la négociation, apprenez à dire "non", et menez des négociations d'équipes et de groupes. Enfin, apprenez à reconnaître les impasses pour trouver au plus vite des solutions et débloquent les situations.

OBJECTIFS

- Ecouter activement, de rendre cohérent leur discours et leur langage corporel, puis à mieux communiquer avec leur équipe.
- Lever les pièges liés aux barrières culturelles, aussi bien avec des équipes locales que distantes.
- Apprendre à planifier leurs négociations et à se familiariser avec les meilleures pratiques
- Elaborer des stratégies pour lutter contre les pièges de la négociation, apprendre à dire "non", et mener des négociations d'équipes et de groupes
- Apprendre à reconnaître les impasses pour trouver au plus vite des solutions et débloquent les situations.

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous les informaticiens, techniciens et agents de maîtrises, ainsi qu'aux personnes qui commencent leur vie professionnelle, pour développer leurs aptitudes commerciales, relationnelles et personnelles.

PRE-REQUIS

Une expérience en gestion de projet ou d'équipe est la bienvenue.

PROGRAMME

Communiquer avec les clients

Les conséquences d'une mauvaise communication
Votre rôle de vendeur

Les aptitudes à la communication

La communication interpersonnelle
Assurer une communication claire
Comment remédier à la rupture de la communication au sein des équipes?

La communication non verbale

Les gestes, le corps
Décrypter les sens cachés
Les gestes culturels
Les gestes inter culturels

Communiquer avec des non spécialistes

Qu'est-ce qu'une négociation ?

Comment et quand négocier?
La négociation formelle, informelle et impromptue
Comment négocier lorsqu'on se sent pris au piège?
Contrôler ses émotions lors d'une négociation
Les styles individuels de négociation

Planifier une négociation

N'importe quelle négociation se planifie
Négocier en 5 minutes
Les négociations sur le long terme

Gérer des clients furieux

Quoi faire? Quoi éviter?
Gérer les clients qui dérangent

A retenir

Durée : **2 jours** soit 14h.
Réf. **CY2810**

☎ 01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris
18/10/2018

Cette
formation est
également
proposée en
formule
INTRA-ENTREPRISE.



Inclus dans cette formation



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

100%
SATISFACTION
GARANTIE

Votre garantie 100% SATISFACTION

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.

Gérer une relation client (14 Points PDUs)

Formation Management / Développement personnel / Efficacité commerciale



Se contrôler lors d'un conflit
Retourner la situation à son avantage

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Gérer une relation client \(14 Points PDUs\)](#)