



Performance commerciale : se connaître et mieux comprendre les clients

🎯 OBJECTIFS

- Analyser et corriger son comportement verbal et paraverbal.
- Analyser et collecter les informations sur son client.
- Améliorer son écoute active
- Considérer les origines des blocages relationnels pour développer sa stratégie de gestion du conflit.

📄 CONTENU

- **Mieux se connaître :**
 - découvrir ses préférences comportementales ;
 - comprendre l'origine des comportements ;
 - identifier les craintes générant des blocages émotionnels.
- **Apprendre à connaître son client :**
 - expérimenter ce qui se passe en miroir dans la relation client ;
 - comprendre les motivations d'un client exigeant ;
 - adapter son comportement en fonction de la réaction du client ;
 - repérer les blocages dans la relation.
- **Repérer les mécanismes de défense et désamorcer les conflits :**
 - identifier les attitudes défensives les plus fréquentes ;
 - accueillir une attitude défensive du client et s'adapter en souplesse ;
 - savoir faire et recevoir une critique constructive ;
 - transformer les attitudes défensives en attitudes constructives.
- **L'intelligence émotionnelle au service de la relation client :**
 - identifier ce qui se passe en soi dans un échange difficile avec son client ;
 - comprendre les enjeux émotionnels des relations ;
 - repérer les besoins insatisfaits du client ;
 - développer sa présence à soi et son autodétermination.



PUBLIC VISÉ

Toute personne engagée dans une relation client : commerciaux, technico-commerciaux, managers, chefs d'équipe.

PRÉREQUIS

2 à 3 ans d'expérience dans le domaine de compétence concerné

MÉTHODE

Autodiagnos, feedbacks, mises en situation, exercices, échanges et partage d'expériences. Ce stage utilise des outils de développement comme l'Élément Humain® et l'intelligence émotionnelle, qui permettent de faire évoluer la pratique dans la relation client afin de l'enrichir et de fidéliser.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM et exercices pratiques

DURÉE

2 jours soit 14 heures

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis

CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr - 01 84 73 05 81