

Objectifs de la formation

Renforcer et développer sa posture orientée client
Identifier les leviers d'efficacité de l'assertivité dans sa communication
S'entraîner dans sa pratique de management de ses clients et prospects
Identifier ses points forts et points d'amélioration

Public

Commerciaux, ingénieurs commerciaux, consultants

Prérequis

Avoir suivi au préalable, la formation : « Les fondamentaux de l'assertivité pour commerciaux »

Axes d'entraînement

1. Posez le cadre d'une communication assertive et +/+

Créer les conditions d'une bonne première impression
Entrer rapidement en contact avec les 3V
Parler le « langage client »
Se positionner en expert à valeur ajoutée avec son Pitch
Cadrer l'entretien avec le TOP

Pratique : Élaboration en individuel de son pitch de présentation. Mises en situation de prise de contact et d'introduction de rdv avec partage et retours d'expériences des stagiaires et de la formatrice,

2. Ecouter /Questionner avec assertivité

Pratiquer l'écoute active et l'empathie
Détecter, faire émerger les besoins et résistances
Sonder les ressentis positifs et négatifs
Purger, reformuler, valider l'objectif commun
Coopérer, suspendre ou mettre un terme à la relation avec tact

Pratique : Les « tops et les flops de l'écoute, Foire aux « questions puissantes » mises en situation d'entretien de gestion d'un désaccord, d'un litige (avec situations problèmes apportées par les stagiaires)

3. Développer une communication assertive et « sans coutures »

Cibler son « argumentation »
Adapter son attitude et sa gestuelle
Moduler sa voix, exploiter les silences
Enrichir son registre lexical pour toucher son interlocuteur

Pratique : Atelier communication : « les mots pour le dire » sur des situations réelles apportées par les stagiaires.


4. Traiter efficacement les situations commerciales délicates

Formuler une demande et obtenir avec le DESC
Recevoir une critique fondée et infondée
Formuler des refus acceptables et respectueux de la relation
Négocier une solution équitable en mode +/+
Susciter l'accord et l'engagement

Pratique : Atelier : traitement de situations bloquées, à l'arrêt, floues : relances devis sans réponses, impayés, etc mise en situation de séquences d'entretien réelles apportées par les stagiaires

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/manager-ses-clients-et-prospects-2.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)



Manager ses clients et prospects !

devop

Plan d'action individuel.

- Possibilité de filmer de courtes séquences avec auto-debrief et retour d'image du groupe et de la formatrice.

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/manager-ses-clients-et-prospects-2.html>
Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)