

**GESTION DES INCIVILITES, TENSIONS & CONFLITS
DANS LA RELATION CLIENT**


Jeudi 14 octobre 2021 - de 9h à 17h

PROGRAMME

- ✓ **Les personnalités et clients difficiles** : comment les reconnaître ? pourquoi nous mettent-elles mal à l'aise ? dans quel contexte peut-on les rencontrer ?
- ✓ **Son profil en communication** : les 5 sociaux-types, savoir évaluer ses atouts et faiblesses, savoir exprimer ses peurs conscientes et inconscientes
- ✓ **Les situations de vente difficiles** : savoir gérer le marchandage ; la condescendance, l'indifférence, savoir se contrôler ; les clients pressés, négatifs, antipathiques...savoir communiquer
- ✓ **Les méthodes de communication adaptées** : les mots pour mieux communiquer, les techniques pour s'affirmer ; les réponses « standards » et les réponses sur-mesure ; les techniques de réfutations adaptées au commerce
- ✓ **Les difficultés dans la recherche de nouveaux clients** : savoir absorber les refus, savoir se distancier par rapport aux situations négatives, savoir s'organiser pour limiter les imprévus et surprises désagréables
- ✓ **Etat d'esprit et mental** : les bienfaits de la positive attitude, l'art et la manière de mieux contrôler ses émotions, les comportements qui renforcent la confiance en soi



© Can Stock Photo - csp1224784

 **Jeudi 14 octobre 2021 de 9h à 17h**
Lieu à déterminer

Objectif

Permettre d'apprendre les clés qui aident à comprendre et résoudre de manière positive, les situations commerciales et relations clients difficiles



BULLETIN D'INSCRIPTION

**GESTION DES INCIVILITES, TENSIONS & CONFLITS
DANS LA RELATION CLIENT**

Jeudi 14 octobre 2021 - de 9h à 17h

**INSCRIVEZ-VOUS SUR
WWW.OMGAOCCITANIE.ORG**

à compléter et à retourner à **OMGA D'OCCITANIE- 17 Rue du Général Schlessler – BP 70046 – 32001 AUCH CEDEX**
ou par mail : omgaoccitanie@omgaoccitanie.org avant le **4 octobre 2021**

ADHÉRENT N° : Nom, Prénom.....

Adresse :

Tél. : ____ . ____ . ____ . ____ . ____ Mail

Nom du (ou des) participants :

.....