



Les gestion des objections et des conflits

Déscription :

Cette formation a pour objet de mettre en situation le(s) stagiaire(s) devant des cas concrets de conflits au travers de scénarios ou ils seront filmés. Ils appliqueront des méthodes reconnues de communication très simple et ayant prouvé leur efficacité. Ils seront capables à l'issue de ce stage de désamorcer une situation conflictuelle, et de mieux maîtriser la relation avec leurs clients et collaborateurs.

Objectifs

- Mieux gérer la relation, la communication,
- Traiter les objections et les conflits avec les clients, les équipes, la hiérarchie.

Publics

Chef de projet, Manager d'équipes

Durée

3 jours

Pré-requis

Pas de pré-requis

Programme de cette formation

La gestion de la relation

- La relation aux règles
- Les différents comportements
- L'équilibre entre le savoir-faire et le savoir être
- Mieux gérer sa relation à la performance
- Mieux gérer la communication entre les différents acteurs
- Mieux gérer les conflits et les relations avec les autres

Gérer les objections

- Introduction
- Les principales catégories d'objections
- Comment gérer les objections
- La méthode CNP (Creuser, Neutraliser, Positiver)
- La synchronisation

•

Gérer les conflits

- Introduction
- Les sources de conflits
- Les comportements refuges
- Comment gérer les conflits
- La méthode F2SC (Fait, Sentiment, Solution, Conclusion)