

Tratar a los clientes difíciles

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: FFD - Precio 2025: 1 030€ sin IVA

¿Cómo gestionar las relaciones delicadas o incluso conflictivas con determinados clientes, garantizando al mismo tiempo que la relación perdure? Esta formación práctica, le proporcionará los enfoques y herramientas de comunicación adecuados para detectar y desactivar los comportamientos desestabilizadores de determinados interlocutores.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

- Gestión de relaciones comerciales delicadas
- Negociar en situaciones de crisis
- Detectar y desactivar los intentos de desestabilizar el sistema
- Desarrollar su capacidad de negociación

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) Evaluar las reacciones en las relaciones comerciales

- Comportamiento ineficaz y sus consecuencias.
- Pasividad, agresividad y manipulación.
- Comprender su personalidad.
- Diagnóstico de su nivel de asertividad.
- Identificar áreas de progreso hacia la asertividad.

Ejercicio : Puesta en común de las situaciones vividas sobre el terreno y autodiagnóstico para establecer un contrato individual de objetivos de mejora.

2) Preparación de la entrevista

- Tipología de clientes difíciles.
- Preparación psicológica y alejamiento de los retos. El arte de anticiparse en una relación.
- Comprender el origen de las tensiones y gestionarlas.
- Un plan de acción eficaz.
- Escucha activa e interrogatorio preciso.
- Anticiparse a las quejas.
- Malas noticias.

Ejercicio : A partir de situaciones reales, definición de la tipología de clientes difíciles. Formación en interrogatorio de precisión.

3) Aprender a rechazar sin perder al cliente

- El arte de decir "no".
- Dominar los límites infranqueables.
- Los reflejos que necesitas para que no te pillen desprevenido.
- El lenguaje correcto y las expresiones que hay que evitar.
- Comunicación positiva.
- Establecer una relación de cooperación.

Ejercicio : Juego de roles, identificación del lenguaje negativo de cada alumno, elaboración de una lista de expresiones de sustitución.

PARTICIPANTES

Comerciales, técnicos comerciales, asistentes de ventas, responsables de relaciones con los clientes.

REQUISITOS PREVIOS

Dominar las técnicas de venta.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc.

El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

4) Controlar las emociones

- Identificar los distintos tipos de emoción.
- Saber reaccionar "en frío".
- Adopte una actitud profesional.
- Afrontar situaciones que no se pueden controlar.
- Técnicas para controlar tus emociones.

Ejercicio : Mapear las emociones en relación con las situaciones encontradas.

5) Afirmarse con calma ante el cliente

- La posición relacional correcta: posiciones vitales.
- El método DESC al servicio de la crítica.
- Respuestas a recelos o malentendidos.
- Diferenciar entre juicios y sentimientos.
- Reencuadre flexible.
- Manejar las objeciones.
- El arte de preguntar sin subir la temperatura.

Ejercicio : Juegos de rol filmados (cómo criticar, replantear, preguntar). Taller de identificación y respuesta a las objeciones. Gestión de las críticas y las emociones.

6) Plan de acción para el progreso personal

- Autoanálisis/diagnóstico de cada participante.
- Plan de desarrollo personal.

FECHAS

Contacto