
Programme de Formation

Assertivité avancée : gérer les situations tendues en relation client | Niveau 2

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Commerciaux confirmés, responsables grands comptes et managers commerciaux souhaitant renforcer leur posture assertive et améliorer la gestion des situations relationnelles complexes avec les clients.



Objectifs pédagogiques

- Anticiper les comportements difficiles en situation de négociation.
- Ajuster sa communication selon les profils de clients et les contextes.
- Déployer des stratégies de dialogue adaptées aux tensions commerciales.
- Renforcer sa maîtrise émotionnelle pour garder le cap en négociation.



Description

Jour 1

Matin : Adapter son mode de communication

Réaliser un autodiagnostic de son style relationnel dominant.

Comprendre les dynamiques relationnelles inefficaces et leurs impacts.

Identifier les attentes implicites de ses interlocuteurs.

Pratiquer l'ajustement de son discours à différents profils clients.

Après-midi : Débloquer les situations relationnelles tendues

Identifier les postures de blocage : autoritarisme, repli, confrontation.

Clarifier les leviers pour restaurer un échange constructif.

Sortir des schémas limitants et renforcer la coopération.

Exercices pratiques : simulations d'échanges tendus et retour d'expérience.

Jour 2

Matin : Changer de perspective pour mieux comprendre la position du client

Travailler la perception du client à travers des techniques de reformulation.

Découvrir les angles de réponse pour faire face aux objections fermes.

Renforcer sa posture professionnelle dans les situations de pression.

Cas pratiques : argumentation avancée en négociation sensible.

Après-midi : Renforcer sa stabilité émotionnelle

Clarifier son objectif et ses priorités face à un client difficile.

Utiliser des techniques mentales de recentrage en temps réel.

Transformer le stress en moteur de performance.

Exercices : gestion émotionnelle sous contrainte et ancrage positif.



Prérequis

Avoir suivi la formation « Assertivité client : affirmer son positionnement avec tact et écoute – Niveau 1 » ou maîtriser les fondamentaux de la communication assertive en contexte professionnel.



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.