



GERER LES OBJECTIONS ET LES RECLAMATIONS

OBJECTIFS

Maîtriser les techniques d'écoute et de communication permettant de gérer les objections et réclamations de manière constructive et efficace

PARTICIPANTS

min 4 / max 8

ORGANISATION

inter et intra entreprise

DUREE

4 heures

DATES

www.hvconsulting.eu

TARIFS

Inter entreprises 199 €HT /personne
Intra entreprise 799 €HT / demi journée (hors salle)

PERSONNES CONCERNEES

Toutes personnes en situation de gérer des situations conflictuelles

INTERVENANTS

En plus de vastes connaissances théoriques et d'une expérience de formateur au niveau international, chacun de nos intervenants présente un vécu concret de plusieurs années de management de terrain...

Spécialistes: Hervé Vidal et Yves Baumgartner

PROGRAMME

L'écoute active
L'accusé de réception
La communication positive
Les techniques non verbales d'influence
Traiter les objections et les réclamations
Obtenir adhésion sur les solutions proposées

METHODES PEDAGOGIQUES

Sujets de réflexion
Alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôles et d'exercices de groupes
Apports d'expériences et commentaires sur des cas particuliers proposés par des participants
Outils : Vidéo projecteur, rétroprojecteur, flip-charts

DOCUMENTS REMIS

Supports de stage, diplôme