

# FOCUS

# LES CLIENTS DIFFICILES ET LE RESPECT DES REGLES

*Comment trouver les bons mots, la bonne attitude pour imposer fermement et pédagogiquement les règles ?*



CAPITE CORPUS  
la solution par la communication

 **Durée :**  
3h30

 **À qui s'adresse ce Focus :**  
Tout public en lien avec la clientèle en point de vente

 **Modalités d'intervention :**  
Formation inter-entreprise accessible 100% à distance - **Technologie Zoom** utilisée - Classe virtuelle de 2 participants minimum jusqu'à 6 personnes pour favoriser la mise en pratique

 **Tarifs :**  
350 € / participant

 **Prochaines dates :**  
Vendredi 21 oct 2022 de 14h à 17h30  
Lundi 28 nov. 2022 de 9h à 12h30

 **JE M'INSCRIS !**

## CONTENU DÉTAILLÉ :

### Recadrer avec tact et diplomatie le comportement de son interlocuteur qui ne respect pas les règles

- La formulation d'une remarque à son interlocuteur sur son comportement avec la trame FISC
- Les cartes supplémentaires pour rendre sa critique plus acceptable

### Savoir dire non

- Le "pouvoir de dire non" pour fixer une limite au client
- La trame pour conserver la relation malgré un non
- Les techniques pour résister à l'insistance d'un client



APPORT



TRAINING



PARTAGE

UNE PÉDAGOGIE 100% OPÉRATIONNELLE

MÊME À DISTANCE !