

Omgaan met moeilijke klanten

Praktijkcursus van 2 dags - 14h

Ref : FFD - Prijs 2025 : 1 480 excl. BTW

Hoe gaat u om met delicate of zelfs conflictueuze relaties met bepaalde klanten en zorgt u ervoor dat de relatie blijft bestaan? Deze praktische training biedt u geschikte communicatiebenaderingen en -tools om het destabiliserende gedrag van bepaalde contacten te herkennen en onschadelijk te maken.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Beheren van delicate commerciële relaties

Onderhandelen in crisissituaties

Pogingen om het systeem te destabiliseren opsporen en onschadelijk maken

Uw onderhandelingsvaardigheden ontwikkelen

HET PROGRAMMA

laatste update: 06/2024

1) Beoordeling van reacties in commerciële relaties

- Ineffectief gedrag en de gevolgen ervan.
- Passiviteit, agressie en manipulatie.
- Uw persoonlijkheid begrijpen.
- Diagnose van uw assertiviteitsniveau.
- Identificeren van gebieden voor vooruitgang op het gebied van assertiviteit.

Het delen van levensechte situaties en zelfdiagnose om een individueel contract met verbeterdoelen op te stellen.

2) Voorbereiding op het interview

- Typologie van moeilijke klanten.
- Psychologische voorbereiding en afstand nemen van de uitdagingen. De kunst van het anticiperen in een relatie.
- De oorsprong van spanningen begrijpen en ze beheren.
- Een effectief actieplan.
- Actief luisteren en precieze vragen stellen.
- Anticiperen op klachten.
- Het slechte nieuws.

Op basis van praktijksituaties, definitie van de typologie van moeilijke klanten. Training in precisievragen stellen.

3) Leren weigeren zonder de klant te verliezen

- De kunst van het "nee" zeggen.
- Onbegaanbare grenzen overwinnen.
- De reflexen die u nodig hebt om niet onvoorbereid gepakt te worden.
- De juiste taal en uitdrukkingen om te vermijden.
- Positieve communicatie.
- Een samenwerkingsrelatie opbouwen.

Rollenspel, negatieve taal van elke deelnemer identificeren, lijst met vervangende uitdrukkingen opstellen.

DEELNEMERS

Verkopers, technische verkopers, verkoopassistenten, relatiebeheerders.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Verkooptechnieken onder de knie krijgen.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

4) Uw emoties onder controle houden

- De verschillende soorten emoties identificeren.
- Weten hoe u "koud" moet reageren.
- Neem een professionele houding aan.
- Situaties onder ogen zien waar u geen controle over hebt.
- Technieken om uw emoties onder controle te houden.

Emoties in kaart brengen in relatie tot situaties.

5) Uzelf rustig laten gelden tegenover de klant

- De juiste relationele positie: levensposities.
- De DESC-methode ten dienste van kritiek.
- Antwoorden op twijfels of misverstanden.
- Maak onderscheid tussen oordelen en gevoelens.
- Flexibele herkadering.
- Omgaan met bezwaren.
- De kunst van het vragen zonder de druk te verhogen.

Gefilmde rollenspellen (hoe kritiek te geven, te herkaderen, te vragen). Workshop over het herkennen van en reageren op bezwaren. Omgaan met kritiek en emoties.

6) Persoonlijk voortgangsactieplan

- Zelfanalyse/diagnose door elke deelnemer.
- Persoonlijk ontwikkelingsplan.

DATA

KLAS OP AFSTAND
2025 : 24 juli., 13 nov.

BRUSSEL
2025 : 13 nov.