Diagnostic client et gestion des oppositions

Comprendre le vrai besoin de son client, et répondre à ses objections et réticences sans casser la relation.

Public visé

Conseillers, commerciaux, chargés de clientèle, managers d'équipes en contact client, professionnels de la coiffure, de l'esthétique et du bien-être (une version dédiée à ces métiers existe).

Prérequis

Aucun prérequis spécifique.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mener un diagnostic client structuré : écoute active, questionnement, reformulation.
- Identifier le profil PCM® de son client pour adapter ses questions et sa présentation.
- Repérer les signaux d'opposition et comprendre ce qu'ils révèlent.
- Traiter les objections et oppositions avec assurance, sans rompre la relation.

Le programme

Séquence	Contenu	Méthode / outil mobilisé
Jour 1 (matin) — Faire émerger le besoin réel	Posture d'écoute, questions ouvertes et fermées, reformulation : faire émerger le besoin réel derrière la demande.	Apports courts, exercices de questionnement
Jour 1 (après-midi) — Repérer le profil PCM® de son client	Les 6 profils PCM® (Empathique, Analyseur, Persévérant, Rêveur, Promoteur, Énergiseur) et leurs canaux de communication, puis adaptation du questionnement.	Entraînement en binômes
Jour 2 (matin) — Objection, opposition ou résistance ?	Distinguer objection, opposition et résistance, repérer les signaux de stress, comprendre ce que l'opposition dit du client.	Étude de cas
Jour 2 (après-midi) — Répondre sans rompre la relation	Répondre selon le profil du client en gardant sa propre stabilité, puis construire son plan d'action personnel.	Mises en situation sur des cas apportés par les participants

Cas pratiques travaillés

- Cas 1 : un client dit « c'est trop cher » sans préciser pourquoi. Poser les bonnes questions pour faire émerger le besoin réel.
- Cas 2 : un client s'oppose à chaque proposition. Distinguer objection, opposition et résistance, puis répondre selon son profil PCM®.

Modalités pédagogiques et techniques

- Formation en groupe restreint, en présentiel (intra-entreprise, Toulouse/Cugnaux, jusqu'à 12 participants) ou en distanciel en visioconférence.
- Apports courts, jeux de rôle et études de cas tirées de la réalité des participants.
- Un plan d'action personnel est remis en fin de formation.
- Supports pédagogiques remis à chaque participant.

Durée et organisation

Durée totale	14 heures (2 jours)
Format	Présentiel ou distanciel, selon la demande
Effectif	Jusqu'à 12 participants

Modalités d'évaluation

- Positionnement avant la formation (questionnaire adressé au stagiaire).
- Évaluation des acquis en cours et en fin de formation : capacité à mener un diagnostic client structuré et à répondre à une objection en situation professionnelle réelle.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

Formation non certifiante.

Modalités et délais d'accès

Accès à la formation au plus tard 1 mois après validation du devis. Financement possible selon votre situation : n'hésitez pas à me contacter.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-moi avant la formation pour étudier les adaptations possibles. Référente handicap : Peggy Molinié.

Tarif

Tarif net de taxes, établi sur devis personnalisé selon la durée, le nombre de participants (jusqu'à 12) et le lieu (présentiel ou visio).

Contact

Peggy Molinié — 06 76 81 82 20 — peggymolinieformations@gmail.com — www.peggymolinie.com

Numéro de déclaration d'activité : 76 31 11054 31 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État).