



S'affirmer Face aux Clients Difficiles (niveau 2)

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/saffirmer-face-aux-clients-difficiles-niveau-2>

🕒 DURÉE
2 jours (14h)

🏷️ RÉFÉRENCE
MC241

📁 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Acquérir les outils spécifiques de l'analyse transactionnelle et de la PNL pour gérer les conflits en négociation

👤 POUR QUI ?

- ✓ Commercial
- ✓ Technico-commercial
- ✓ Ingénieur commercial
- ✓ Responsable grands comptes
- ✓ Assistante commerciale
- ✓ Collaborateur avant-vente
- ✓ Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans sa relation commerciale et faire respecter ses engagements



Maroc Performance

1 / Les états du Moi

- Repérer ses modes de communication privilégiés
- Identifier les modes de relation inefficaces en négociation
- Décrypter le style de communication de ses clients
- Choisir les attitudes adaptées à la situation
- S'entraîner à communiquer "sur le terrain du client"

2 / La bonne position relationnelle : positions de vie

- Identifier ses positions de vie de référence en négociation difficile
- Repérer les situations de négociation bloquantes : agressivité, mauvaise foi du négociateur...
- Rétablir un mode de communication efficace
- Se donner des permissions dans la relation commerciale : les messages contraignants

3 / Les recadrages en négociation difficile

- Aider le client à modifier sa perception : le recadrage de sens, le recadrage de temps
- La méthode CNZ : Traitement des objections en négociation difficile
- Se préparer à une négociation difficile : adopter une posture d'excellence

4 / L'ancrage

- Se fixer un objectif
- Développer sa stratégie d'auto-motivation
- Maîtriser ses émotions
- Mieux gérer son stress en négociation
- Dépasser les échecs

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 12 au 13 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : MC241
Maroc Performance — Tous droits réservés