

Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

Développer une relation fournisseur dynamique et assertive

Cette formation a été conçue pour intégrer les savoir-être et les comportements en situation quotidienne difficile avec les fournisseurs.

Objectifs

- Acquérir les bons réflexes pour une bonne relation en fonction des personnalités
- Trouver les bons mots en toutes circonstances, en préservant la relation fournisseurs
- Gérer assertivement les situations difficiles en face à face et au téléphone
- S'entraîner à l'aide de mises en situation et d'exercices ludiques

Public

Tout professionnel en situation de relation directe avec les fournisseurs et prestataires, en face à face et au téléphone.

Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

Programme

Mieux se connaître et comprendre l'image que l'on donne aux autres

- Comprendre les enjeux d'une relation fournisseur de qualité
- Situer son rôle et ses missions
- S'assurer des conditions nécessaires pour faciliter la relation fournisseur
- Comprendre les causes de défaillances de paiement
- Se préparer
- L'impact de notre gestuelle en face à face et du ton au téléphone

Assurer un relation fournisseur harmonieuse

- Réussir les contacts : gestes, voix, message
- Ouvrir le dialogue
- Écouter, Reformuler, Éveiller l'Intérêt, Anticiper les futures contraintes
- Les 6 profils de personnalité selon la Process Com et leurs besoins psychologiques
- Identifier les sources de stress et rassurer
- Rechercher un objectif commun
- Prendre congé positivement

Gérer les situations délicates

- Maîtriser ses émotions
- Gérer une réclamation en maintenant une relation positive
- Apprendre à apporter de la sérénité lors de comportements agressifs du fournisseur
- Conseiller, convaincre lorsque la situation le nécessite
- Fidéliser le fournisseur par un contact personnalisé

Concevoir les arguments pour faire passer les messages difficiles

- Se mettre en écoute active pour obtenir les informations utiles
- Différencier les faits, énoncer les conséquences pour transmettre un message clair
- La technique du C.A.B. pour argumenter
- Adapter ses arguments aux profils de personnalité sous stress,
- S'entraîner à garder la maîtrise face aux objections
- Oser dire non avec tact
- Négocier des délais
- Conclure l'entretien et verrouiller les propos.



Durée : 2 jours (14H de F° en présentiel)

Tarif : 1659€ net de taxes

Dates : 5 & 6 Fév. 2025 - 4 & 5 Juin 2025 - 25 & 26 Sept. 2025 - 27 & 28 Nov. 2025 ou démarrage immédiat

Lieu : Écully ou à définir

Code : RC0611

Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net



Also in English



Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

