Cycle assistant(e) commercial(e)

Développement commercial - 2025

En résumé

Boostez votre impact professionnel en 8 jours seulement !
Devenez le pilier incontournable de votre service grâce à un parcours de formation conçu pour renforcer votre efficacité, affûter votre sens commercial et optimiser la relation client, aussi bien en interne qu'en externe.

2 640 €

Net de taxe par personne. Ce prix intègre une remise de 10 % sur la totalité du cycle de formation.

8 jours. Démarrage à tout moment de l'année selon planification des modules pressentis

Formation avec mobile learning intégré

Objectifs :

Être plus performant(e) et remplir sa mission avec efficacité et sens commercial.
Être le pilier du service pour optimiser la relation client interne et externe.
Participer activement au développement du chiffre d'affaires.

Prérequis :

Se référer aux prérequis des formations concernées par ce cycle.

Participants :

Assistant(e) commercial(e), technico-commercial(e).

5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE
LRQA CERTIFIED ISO 9001
DATADOCKÉ n° 008 743 4
La Région Formation

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Apports théoriques et pratiques.
Echanges de bonnes pratiques entre les participants.

Cette formation est accompagnée du module de mobile learning gamifié " ***Découverte client***" accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Le suivi de l'action se fera conformément aux éléments présentés dans chaque formation associée à ce cycle.

Accompagnement

Chaque stagiaire bénéficiera d'un accompagnement personnalisé afin d'adapter, si nécessaire, le cycle de formation à ses besoins en développement de compétences dans un objectif de professionnalisation.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Modules obligatoires

Développer la qualité au service du client - Formation certifiante
— 3 jours soit 21 heures

Développer la qualité au service du client - Formation certifiante - Classe virtuelle
— 3 jours soit 21 heures

Développer son potentiel commercial
— 2 jours, soit 14 heures

Prendre des rendez-vous qualifiés et vendre par téléphone
— 2 jours, soit 14 heures

Téléphone : gérer les situations difficiles

— 2 jours soit 14 heures

Développer la qualité au service du client - Formation certifiante

Développement commercial - 2025

En résumé

En interne comme en externe, la qualité de la relation client/fournisseur est un facteur clé de réussite pour l'entreprise.
Ecouter, trouver des solutions, suivre ses clients, sont les compétences nécessaires que vous développerez lors de notre formation.

A l'issue de la formation, vous pourrez valider la certification "Développer la qualité au service du client" (Certificat de Compétences en Entreprise) inscrite au répertoire spécifique de France Compétences sous le n° 5370 et délivré par CCI France depuis le 17/03/2021.

Cette formation est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur " Mon Compte Formation ".

1 095 €

Net de taxe par personne (hors certification)

O2 QUALITECLIENT 19-E24

3 jours soit 21 heures

Certificat de compétences en entreprise (CCE)

Eligible au CPF

Formation certifiante

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Objectifs :

Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne.
Évaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.
S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Prérequis pour la certification : Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel et/ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique).

Participants :

Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la relation et de la satisfaction client interne et externe.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

1. Analyse du besoin du client

Analyser la demande d'un client interne ou externe.
Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé.
Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre.

2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

Élaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client.
Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service.
Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations.

3. Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client.
Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients.
Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.
Cette formation intègre aussi des approches pédagogiques dynamiques et interactives, axées sur les échanges entre pairs, l'analyse de pratiques professionnelles et, si appropriée, l'étude de cas réels d'entreprises. Ces méthodes favorisent un apprentissage collaboratif et appliqué, permettant aux participants de développer des compétences pratiques et de tirer parti de l'expérience collective.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires

CCI FRANCE

Développer la qualité au service du client - Formation certifiante - Classe virtuelle

Développement commercial - 2025

En résumé

En interne comme en externe, la qualité de la relation client / fournisseur est un facteur clé de réussite pour l'entreprise.
Ecouter, trouver des solutions, suivre ses clients, sont les compétences nécessaires que vous développerez lors de notre formation.

A l'issue de la formation, vous pourrez valider la certification "Développer la qualité au service du client" (Certificat de Compétences en Entreprise) inscrite au répertoire spécifique de France Compétences sous le n° 5370 et délivré par CCI France depuis le 17/03/2021.

Cette formation est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur " Mon Compte Formation ".

Objectifs :

Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne.
Évaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.
S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 8 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la relation et de la satisfaction client interne et externe.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

1 095 €

Net de taxe par personne

O2 QUALITECLIENTCV 23-B24

3 jours soit 21 heures

Certificat de compétences en entreprise (CCE)

Eligible au CPF

Formation certifiante

Formation à distance

Classe virtuelle

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 17 nov 2025, mar 18 nov 2025, mer 19 nov 2025

1. Analyse du besoin du client

Analyser la demande d'un client interne ou externe.
Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé.
Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre.

2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

Élaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client.
Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service.
Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations.

3. Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client.
Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients.
Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.
Cette formation intègre aussi des approches pédagogiques dynamiques et interactives, axées sur les échanges entre pairs, l'analyse de pratiques professionnelles et, si appropriée, l'étude de cas réels d'entreprises. Ces méthodes favorisent un apprentissage collaboratif et appliqué, permettant aux participants de développer des compétences pratiques et de tirer parti de l'expérience collective.

Cette formation est organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS. Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

Matériel requis

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Cette formation peut être sanctionnée par la certification « CCE - Certification de Compétences en Entreprise-Développer la qualité au service du client» inscrite au Répertoire spécifique de France Compétences et délivrée par CCI France.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour

répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Développer son potentiel commercial

Développement commercial - 2025

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

En résumé

Révélez et développez votre potentiel commercial avec notre formation ! Apprenez à détecter et exploiter les opportunités qui se présentent à vous, tout en bâtissant des relations de confiance et en convainquant efficacement.
En 2 jours, transformez votre approche commerciale et maîtriser les étapes de la vente.

Objectifs :

Prendre conscience et développer son potentiel commercial.
Détecter et exploiter les opportunités commerciales.
Développer une relation de confiance et convaincre.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Assistant(e), assistant(e) commercial(e), technico-commercial(e), commercial(e) ou ADV.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la vente et de la commercialisation.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

730 €

Net de taxe par personne

T3 ASSOPOTCOM 15-G24

2 jours, soit 14 heures

Formation avec mobile learning intégré

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

1. Se positionner dans son rôle d'interface client : les enjeux commerciaux

Le rôle commercial, ses missions, ses responsabilités et sa valeur ajoutée.
Mise en perspective avec les missions de la force de vente : focus sur la complémentarité des fonctions commerciales et d'assistance.

2. Adopter une attitude de service orientée satisfaction et écoute client

Prendre en charge la demande d'un client.
S'adapter à tous types de client pour véhiculer une image qualitative (au téléphone ou en face à face).
Développer l'écoute active pour fournir l'information commerciale rapide et précise.
Savoir répondre et faire patienter en cas de non réponse immédiate.
Se tenir informé(e) des évolutions des produits et services pour les présenter et rebondir sur les demandes des clients.

3. Exploiter les relations clients vécues au quotidien

Rebondir sur les demandes "administratives" ou "techniques" des clients.
Détecter les opportunités commerciales de contact et de fidélisation.
Proposer les actions commerciales au bon moment, faire le lien avec le commercial.
Collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence.
Veiller à la mise à jour de l'outil CRM pour optimiser la relation commerciale.

4. Optimiser la collaboration avec les commerciaux de l'entreprise

Les bases d'une collaboration efficace avec l'équipe commerciale.
Mettre en perspective les objectifs de chacun : objectifs convergents et divergents.
Clarifier les rôles de chacun dans les processus de gestion de la relation client.
Comment faire circuler les informations clients / produits avec la force de vente et être source de proposition d'actions.
Mettre en place le travail en réseau : les pratiques et les outils.
Proposer aux équipes des indicateurs pour détecter et exploiter au plus tôt les dysfonctionnements (retards de livraison, ruptures de stock...).

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
Apports théoriques et pratiques et études de cas d'entreprise.
Echanges de bonnes pratiques entre les participants.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié " ***Découverte client***" accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Prendre des rendez-vous qualifiés et vendre par téléphone

Développement commercial - 2025

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

En résumé

Découvrez notre formation de 2 jours pour maîtriser l'art de prendre des rendez-vous qualifiés et vendre avec succès par téléphone !
Apprenez les techniques avancées de prospection téléphonique, développez votre persuasion et maximisez vos ventes.
Rejoignez-nous pour transformer chaque appel en opportunité concrète.

Objectifs :

Prendre des rendez-vous qualifiés en nombre.
Argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Assistant(e) commercial(e), commercial(e) sédentaire ou itinérant(e).

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce, de la vente et de la relation client.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

730 €

Net de taxe par personne

T3 RDVQUAVENTEL 19-F24

2 jours, soit 14 heures

Formation avec mobile learning intégré

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 20 oct 2025, mar 21 oct 2025

Le contenu

1. Préparer son entretien

Construire / optimiser son fichier de prospection.
Construire son pitch commercial.
Construire son argumentaire.
Maîtriser le vocabulaire commercial.
Faire tomber ses propres à priori.
Préparer le ton de voix, le phrasé.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE
LRQA CERTIFIED ISO 9001
DATADOCKÉ n° 008 743 4
La Région Formation

2. Maîtriser les étapes de l’entretien au téléphone

Les comportements gagnants du vendeur par téléphone.
Identifier rapidement la typologie de mon client.
Comprendre le processus de prise de décision du client et convaincre.
Passer les barrages (accueil, secrétaire, ...).
L'ice-breaker (créer un climat de confiance).
Écouter.
Évaluer.
Argumenter.
Convaincre.
Proposer.
Gérer les objections.
Conclure.

3. Générer des ventes additionnelles

Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale.
Connaître ses clients : historique, retour d'informations.
Détecter le moment opportun pour proposer.

4. Utiliser les outils adaptés

L'argumentaire de vente, les arguments commerciaux.
La fiche contact.
Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client).
Les outils de mesure et d'analyse des résultats.

5. Relancer avec efficacité

Organiser et planifier ses relances.
Acquérir les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone.
Compte-rendu d’appels et gestion avec les équipes transverses.
Débriefer ses appels.
Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès.
Rebondir après une vente difficile.
Mettre en place un process gagnant.
Rester positif et persévérer.

6. Les bonnes pratiques

L' organisation de la prospection (Plage horaire, Durée, Isolement, Pause).
Le suivi de prospection.
Valoriser ses réussites.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés : apports théoriques, applications sur des cas, exercices pratiques, partages d'expérience.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié ***"Préparation et prise de contact"*** accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Téléphone : gérer les situations difficiles

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

Efficacité professionnelle - Communication - 2025

En résumé

710 €

H3TELCONFLIT 05-H24

2 jours soit 14 heures

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Objectifs :

Ecouter et comprendre son interlocuteur.
Gérer un appel difficile tout en gardant la maîtrise de soi.
Gérer les différents types de transaction.
Acquérir les techniques de résolutions de conflits pour s'affirmer.
Conforter la relation.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Personne confrontée à des situations difficiles au téléphone.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur spécialisé dans le domaine de l'organisation professionnelle.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- jeu 06 nov 2025

Le contenu

1. Préparer ses entretiens

Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres.
Analyser les situations difficiles vécues.
Fixer ses objectifs en tenant compte des situations prévisibles.
Anticiper les différentes phases et acquérir les comportements adaptés.

2. Maîtriser ses entretiens

Adopter une attitude apaisante.
Savoir résumer et reformuler un message.
Apprendre à dire non.
Acquérir les réflexes pour ne pas être pris au dépourvu.
Proposer des solutions acceptables.
Conforter la relation pour préparer l'avenir.

3. Gérer les situations difficiles

Repérer les signes de montée d'agressivité ou de tensions (les mots, la voix, les ressentis).
Les attitudes qui permettent de gérer les réclamations, les litiges et l'agressivité.
Demander sereinement à son interlocuteur de changer de comportement.
Gérer son stress et celui de son interlocuteur.
La gestion de "l'après situation difficile".

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
Formation orientée terrain : apports théoriques essentiels, animations participatives en sous-groupe, témoignages, études de cas, jeux de rôle...

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.