

Objectifs Pédagogiques

Apprendre à communiquer et négocier efficacement
Optimiser son potentiel de persuasion grâce aux outils de communication
Assumer sa position dans la relation client et prendre confiance en soi
Etre en mesure de prendre le leadership dans une situation de communication

Public et prérequis

Personne en contact clientèle ,
Vendeur, Chargé de clientèle

Programme

Durée, date et lieu

7h de formation (1j)
dates : à définir
lieu : à définir

Comprendre comment l'être humain construit sa réalité

Comprendre et utiliser la notion de perceptions
Appréhender les notions de cadre et de cartes du monde
Revenir sur les bases du langage et de la communication

Bâtir un rapport solide et durable avec son client

Comprendre et utiliser le cadre de référence de son interlocuteur
Acquérir les outils de la communication non-verbale
Observer, écouter et gagner en flexibilité pour s'adapter à « l'autre »

Influencer éthiquement

Comment mon interlocuteur prend de l'information et ses décisions
Trouver les leviers de motivations individuelles
Passer de l'objectif au besoin de l'interlocuteur

Engager et conclure sa vente

Appréhender les notions de choix illusoire et d'engagement
Orienter la réflexion dans une négociation
Projeter dans l'avenir et conclure

Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Jeux de rôles, exercices ludo-pédagogique, retour d'expérience...
- Support de cours, diaporama, production d'un rapport sur les solutions trouvées.

Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction
QCM d'évaluation des acquis
Attestation de présence
Attestation formation individualisée