

LA COMMUNICATION NON VERBALE ET LES RELATIONS CLIENTS

Présentation de la formation :

La négociation est une composante incontournable du monde professionnel qui requiert une aisance en techniques de vente et en communication interpersonnelle. Quelles approches adopter pour conduire de manière réfléchie et constructive, des négociations fructueuses ? Une formation qui met l'accent sur l'harmonie entre la maîtrise des compétences de négociation, la consolidation de la confiance en soi et la gestion judicieuse des conflits.

Publics visés et Prérequis :

Cette formation est destinée à des professionnels de l'immobilier, commerciaux et force de vente, agents de service de clientèle, responsables de relation client, entrepreneurs et indépendants .

En prérequis pour cette formation, une expérience dans la relation client ou la vente serait un plus.

Positionnement avant la formation :

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à un questionnaire permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Le questionnaire sera envoyé directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

Organisation de la formation :

Durée de la formation : 14 heures, 2 jours

Heures : De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : A définir

Rythme : Continu/discontinu

Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel

Objectifs de fin de formation :

- ✓ Comprendre et utiliser efficacement la communication non verbale
- ✓ Identifier les signaux non verbaux d'un interlocuteur et adapter leur posture
- ✓ Maîtriser la calibration et la synchronisation pour établir une connexion avec leurs clients
- ✓ Gérer les situations difficiles en optimisant leur communication non verbale
- ✓ Renforcer leur impact et leur influence grâce aux attitudes et au langage du corps

Moyens pédagogiques , techniques :

Moyens et méthodes pédagogiques : sous forme de pédagogie active, la formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des quiz, des cas concrets et mises en situation.

Support : un support de cours sera remis à chaque apprenant (sous format digital)

Moyens mis à disposition : une salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériels requis : apportez votre ordinateur

Moyens d'encadrements :

Formatrice et Coach Professionnelle Certifiée avec plus de 20 ans d'expériences dans des sociétés de types PME & Internationales avec une expertise dans le secteur du management, de la négociation commerciale et de l'entrepreneuriat.

JOUR 1

Comprendre et maîtriser la communication non verbale

- Acquérir les bases de la communication non verbale
- Réussir à créer une connexion immédiate : calibration et synchronisation
- Comprendre les personnalités et les comportements
- Maîtriser l'écoute active et savoir faire parler l'autre

Exercice : Testez les attitudes à adopter ou à éviter. Débriefe sur la situation actuelle de l'apprenant(e)

Préparer sa négociation commerciale avec méthode

- Comprendre les fonctions et les motivations de l'interlocuteurs
- Mettre en pratique des objectifs de négociation (SMART)
- Déterminer une stratégie de négociation commerciale
- Lister ses arguments et définir sa marge de manœuvre
- Anticiper les moments clés de la négociation (feuille de route) •
- Connaître les 4 étapes de la préparation

Exercice : Construire une feuille de route

Maîtriser les stratégies de négociation commerciale en s'appropriant les phases

- Faire le bilan et l'analyse de la situation
- Traiter les objections et savoir sortir des blocages
- Connaître les techniques de déstabilisation
- Enoncer des astuces pour devenir un bon négociateur
- Savoir convaincre et instaurer une relation gagnant-gagnant

Exercices : Faire une liste d'objections, les catégoriser et les traiter

Renforcer sa confiance en soi

- Acquérir des techniques pour accroître sa confiance personnelle
- Apprendre à gérer son stress et ses émotions pendant les négociations
- Développer et adapter son discours d'une manière positive

Exercice : scénarios de gestions des émotions à travers des situations stressantes réelles.

JOUR 2

Gestion Préventive des Conflits

- Identification des sources potentiels de conflits (fondées ou non fondées)
- Adopter des techniques de prévention des conflits
- Créer un environnement propice à une négociation efficace
- Découverte de l'OSBD (issue de la communication non violente)

Exercice : Pratique de la communication non violente dans des situations conflictuelles. Débriefing.

Résolution Constructive des Conflits avec la méthode DESC

- Décrire la situation avec des faits
- Décrypter le lien entre le stimulus et ses conséquences.
- Différencier les notions d'observations, faits, opinions, interprétations, généralisations, jugements et ressentis.
- Rester objectif en toute situation, en faisant le focus sur les actions et non sur les personnes.

Exercice : Analyse pour différencier faits et opinions. Échanges élaboration en commun : différencier les faits des opinions et des ressentis. Mises en pratique.

Exprimer les conséquences

- Clarifier le mécanisme du stimulus à l'émotion
- Prendre le temps d'identifier et accueillir ses émotions et identifier le lien avec ses ressentis corporels
- S'exprimer avec le "je" et éviter le "tu/vous"

Exercice : Échanges et retours d'expériences. Débriefing.

Chercher ensemble des solutions

- Ouvrir le dialogue et collaborer vers des solutions
- Oser se laisser surprendre par l'apparition de nouvelles pistes.
- Différencier besoin profond et moyen concret

Exercice : Entraînement sur des choix de formulations.

Conclure

- Acter l'accord et l'engagement mutuel
- Montrer de la reconnaissance et remercier
- Prévoir un bilan si nécessaire.

Exercice : Etude de cas et/ou mise en situation. Jeu de rôle sur des situations rencontrées dans le quotidien professionnel

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Avant la formation :

Quizz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique

Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

Pendant la formation :

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

Feuille d'émargement par demi-journée ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

Fin de la formation :

Quizz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Evaluation de la formation :

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Délais et modalités d'accès à nos formations :

Les délais d'accès représentent la durée entre le moment où un stagiaire procède à une inscription à une formation et le moment de la réalisation de l'action de formation. Les délais d'accès moyens sont de 4 semaines pour une formation intra-entreprise, à compter de la date de signature de notre proposition commerciale.

Solutions de financement :

Contactez-nous, pour trouver la meilleure solution de financement adaptée à votre situation:

- Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH
- L'OPCO (opérateurs de compétences) de votre entreprise
- TNS, indépendant, artisan et commerçant vous cotisez pour la formation
- Pôle Emploi sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

Satisfaction client sur la formation :

100% de clients satisfaits

La satisfaction client est issue des évaluations de fin de formation. La moyenne est calculée à partir de l'ensemble des évaluations datant de moins de 24 mois.

Accueil des personnes en situation de handicap :

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous remercions de bien vouloir nous le signaler en amont de la formation afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour vous accueillir au mieux. Une étude de besoin sera faite pour pouvoir déterminer l'accompagnement adapté.