

# ETABLIR ET ENTRETENIR UNE RELATION-CLIENT DE QUALITÉ

## PARTICIPANTS

Toute personne confrontée à un client et amenée à vendre un produit ou à convaincre de la pertinence d'une solution

## OBJECTIFS

- Accumuler un capital-sympathie dès les premiers instants
- Etablir un pont solide de communication, par la posture et par l'écoute
- Développer un discours percutant pour convaincre et marquer les esprits
- Préserver son capital tout au long de la relation et en toutes circonstances

## PROGRAMME (2 jours)

**JOUR 1 – accumuler un capital-sympathie et établir un pont solide de communication, par la posture et par l'écoute**

- **Accumuler un capital-sympathie : la règle de Mehrabian**
  - Sens du mot
  - Expression kinésique
  - Variation prosodique
- **L'outil OARIS pour établir un pont solide de communication:**
  - Une gestuelle d'ouverture
  - Une posture en avancée
  - Un visage et surtout un regard
  - Un rythme qui inspire
  - Une expression souriante
- **Body language : la force du langage silencieux**
- **Ecoute et questionnement**
  - Maîtriser les techniques d'entretien : directif / non-directif / guidé
  - Pratiquer l'écoute active et la seconde écoute
  - Pratiquer l'écoute de compréhension et s'appuyer sur les attitudes de Porter
  - Reformuler pour manifester son intérêt et sa volonté de comprendre

*Exercices pratiques et mises en situation sous l'œil de la caméra, enregistrés, revus et analysés.*



©PERSONNALITE

86 rue du Dôme- 92100 Boulogne Billancourt  
01 46 05 44 66 – www.personnalite.fr  
Déclaration d'existence n° 11 92 18827 92



## **JOUR 2 – Convaincre et marquer les esprits par un discours oral percutant**

Exercice pratique : « Vendez-nous votre... (passion) (hobby) (quartier)... »

*Court temps de préparation puis 30 secondes de mise en situation individuelle de chacun des participants*

*Mises en situation sous l'œil de la caméra, enregistrés, revus et décryptés par le formateur sous le prisme :*

- *du pont de communication établi*
- *du capital sympathie accumulé*
- **de la quantité et de la qualité de l'information émise et reçue**

### • **CDI : méthode synthétique de structure du message à l'oral**

- Conclusion
  - « Le » message que je veux faire passer
  - Argumentation tripode
- Développement
  - La valeur d'ajustement
  - Lois de proximité
- Introduction:
  - Le Hook pour connecter
  - Le cerveau droit pour éclairer (anecdote, analogie, contextualisation)

**Exercices pratiques de mise en application de la méthode, sous l'œil de la caméra, enregistrés, revus et analysés.**

### • **Rester percutant et maître du jeu dans l'interaction et dans l'échange**

- Faire face aux objections voire aux tentatives de déstabilisation
- Adapter ses réponses à son (ses) interlocuteur(s) ou contradicteur(s) en s'appuyant sur la typologie DISCA
- Faire preuve d'assertivité :
  - S'affirmer sans être autoritaire
  - Eviter les attitudes de fuite, d'agressivité ou de manipulation Diagnostic individuel

**Exercices pratiques et mises en situation, sous l'œil de la caméra.**

## **ORGANISATION & TARIF**

**Intra – entreprise uniquement, groupe ou individuel:** nous consulter pour un montage sur-mesure