

CONNEXION EN HAUTE DÉFINITION : ETABLIR ET ENTRETENIR UNE RELATION-CLIENT DE QUALITÉ

COMPÉTENCES TRAVAILLÉES

Intelligence relationnelle – Capacité d'écoute – Maîtrise de soi - Conviction et impact

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 ETABLIR UN PONT SOLIDE DE COMMUNICATION, PAR LA POSTURE ET PAR L'ECOUTE

- 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.

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