

S'AFFIRMER FACE À UN GROUPE - ARGUMENTER & CONVAINCRE

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Réf REFFSIMPFACE-BDO14 | Modalité Présentiel | Durée 2.0 jour(s) - 14.0h | Nb stagiaires 8 |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|



OBJECTIFS

- Être plus efficace dans sa communication par une utilisation appropriée du langage verbale et non-verbale
- Gagner en force de persuasion et fédérer autour d'une solution, d'un projet
- Gérer son stress et celui de ses clients externes comme internes



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Services supports (QHSE, informatique, comptabilité...) ayant à proposer des solutions organisationnelles ou demandes de clients internes.

Pré-requis

Être en relation avec des clients externes ou internes.



CONTENU

Les bases de la communication efficace

- Gérer l'impact du langage non-verbale : l'attitude, le regard, la voix
- Maîtriser son langage verbal : choisir ses mots pour une communication efficace, opter pour un langage positif et gagner en précision dans ses explications
- Intégrer le « cadre de référence » de l'interlocuteur pour limiter les freins à la compréhension
- Changer de perspective pour comprendre le point de vue de son interlocuteur

Les relations positives et constructives

- Savoir questionner pour comprendre les besoins du client :
- Poser des questions ouvertes afin d'obtenir les bonnes informations
- Utiliser les questions alternatives pour aider dans la prise de décision
- Développer son écoute active : Reformuler et s'assurer de sa bonne compréhension
- Poser le cadre de la relation : Définir les règles de fonctionnement dans la collaboration, Établir des rapports gagnants/gagnants

L'argumentation

- Apprendre à sortir du langage technique
- Valoriser son produit, son service, son projet, parler bénéfices et avantages (méthode CABP)



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

- Appuyer un argument : utiliser des images, des métaphores, chercher l'effet « Wouawaou »

Le traitement des objections

- Prendre du recul, dédramatiser et accepter les objections
- Argumenter et sortir positivement de l'objection
- Capitaliser sur les remarques en vue d'améliorer le service client

La gestion des situations délicates

- Annoncer de mauvaises nouvelles (retard de livraison, problème de stock, matériel défectueux, problème de SAV...)
- Rester en maîtrise des échanges face à un interlocuteur négatif ou agressif
- Refuser avec diplomatie et préserver la qualité de la relation, maintenir la confiance et rassurer sur le futur

La gestion du stress

- Identifier ses déclencheurs de stress et les anticiper
- Identifier les comportements sous stress, les siens et ceux des interlocuteurs
- Adapter sa communication à la personnalité de ses interlocuteurs pour désamorcer les déclencheurs de stress

REX : L'heure individuelle de retour d'expérience à trois mois permettra de :

- Faire un point sur le plan d'actions individuel
- Ajuster les actions en fonction de l'expérience
- Compléter la boîte à outils en fonction des situations et des demandes
- Répondre aux interrogations



PÉDAGOGIE

- Utilisation des outils issus de la PNL et de l'Analyse Transactionnelle et de la Process Com
- Mise en situation par des jeux de rôles



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- Evaluation pré-formative : évaluation des compétences actuelles via la grille d'auto-positionnement remplie avant la formation
- Evaluation de suivi : évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation
- Evaluation de satisfaction

Validation des acquis

Attestation de fin de formation REZO



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Consultante, Coach, ex directrice commerciale certifiée Process Com et PNL



MODALITÉS

En présentiel



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.