RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE : 72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

LES OUTILS DE COMMUNICATION POUR LES COMMERCIAUX

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Découvrir les différentes personnalités des clients
- D'adapter son comportement et sa communication
- Établir une relation de confiance avec son interlocuteur

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de l'échange avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.
Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.
Ecoute active, PNL, AT, tests

Programme

1. Les outils pour identifier les différentes personnalités

- Les notions de base de la communication
- Comprendre les fonctionnements des processus d'échanges inter-individuels.
- Repérer l'état relationnel de l'autre et s'adapter au système de perception des autres
- Gérer ses émotions pour faire face à des situations difficiles
- Utiliser l'empathie
- Adapter son mode de communication aux différentes personnalités

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Commercial, assistant commercial, directeur commercial.

Prérequis
Aucun

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

LES OUTILS DE COMMUNICATION POUR LES COMMERCIAUX

- Positionner ses attentes dans les échanges.
- Faciliter les échanges par l'écoute et la validation des interprétations.
- Comprendre les freins dans nos échanges interpersonnels.

2. Réussir ses échanges pour optimiser la négociation.

- S'initier à la PNL pour favoriser la communication avec les autres
- Comprendre le mode de communication de ses interlocuteurs
- Identifier leurs besoins et leurs émotions.
- Comprendre leurs réactions et les causes

3. Etablir une communication adaptée

- Identifier les comportements efficaces et inefficaces.
- Savoir sortir des situations de blocage.
- S'initier à l'analyse transactionnelle
- Repérer l'état relationnel de l'interlocuteur.
- S'adapter au système de perception des autres.
- Aider les membres de l'équipe à accéder à son propre système relationnel.
- Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction.
- Elaborer un contrat de relations gagnant-gagnant.
- Repérer la manière de communiquer de votre interlocuteur
- Les dominantes de la personnalité
- Le repérage des états du moi de l'interlocuteur.
- Les positions de vie conditionnant les comportements.
- Les signes de reconnaissance : définition et origines