



## **Convaincre et faire adhérer**

1 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

### **Public visé**

Tout public

### **Pré-requis**

Aucun

### **Objectifs pédagogiques**

- Acquérir l'état d'esprit, les méthodes et les techniques de communication des négociateurs les plus performants
- Apprendre à préparer et à mener des négociations avec des interlocuteurs difficiles

### **Description / Contenu**

#### **1- Analyser les pratiques actuelles et recueillir les attentes du stagiaire**

- Echange sur les difficultés rencontrées et les attentes vis-à-vis de la journée

#### **2- Repérer son profil personnel et celui de ses interlocuteurs**

- Les 4 grands styles d'intelligence : l'expertise, l'organisation, le relationnel et l'imagination
- Déterminer son style de communication et celui de ses interlocuteurs
- Comprendre la façon de réfléchir et d'agir de ses interlocuteurs
- Adapter sa communication et son argumentation

#### **3- Maîtriser les principes fondamentaux d'une communication performante**

- Créer le dialogue. Développer la confiance

- Faire preuve d'empathie. Etre positif, enthousiaste
- Les générateurs de réussite ou d'échec dans la communication

#### **4- Perfectionner sa communication verbale**

- Le choix des mots, des temps et des formulations
- Maîtriser les techniques de relance
- Construire une argumentation efficace
- Répondre aux objections et désamorcer l'agressivité

#### **5- Perfectionner sa communication non-verbale**

- Le langage du corps, l'influence des gestes
- Le regard et la voix

#### **6- Répondre efficacement aux objections**

- Répertorier les objections les plus difficiles
- Découvrir les méthodes les plus performantes
- Mettre au point des réponses adaptées
- Reconnaître et traiter les « tentatives de fuite »

#### **7- Gérer les personnalités difficiles**

- Qu'est-ce qu'un client « difficile » ? Explications
- Répertorier les profils difficiles : quémendeur, agressif, silencieux, indécis, arrogant etc...
- Mettre au point les meilleures réponses possibles

### **Modalités pédagogiques**

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

### **Moyens et supports pédagogiques**

Alternance entre théorie et pratique.

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

### **Accessibilité**



Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

### **Délai d'accès**

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises