Managers : Convaincre et faire adhérer

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

Programme de formation

Public visé

Managers souhaitant améliorer sa communication face aux personnalités difficiles

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 : quémandeur, 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 jalonneront 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