

## **C-018 – AMELIORER SA COMMUNICATION COMMERCIALE – 2 JOURS**

**OBJECTIFS DE LA FORMATION :** A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- décrypter leurs forces et leurs points de progrès en communication ;
- corriger leur pratique pour la rendre efficace, agréable à leurs interlocuteurs et pour être, eux-mêmes, ceci, dans un confort émotionnel et intellectuel ;
- établir des relations de qualité avec des interlocuteurs à enjeux (clients, prospects, hiérarchique ...)

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse aux commerciaux, aux chefs de projets et aux personnes en relation clientèle dans le cadre de réalisation de projets, de prestations à enjeux financiers ou commerciaux.

### **PROGRAMME**

#### **Comprendre ce qui se joue en communication**

- Le processus de communication (émetteur, récepteur, canaux de communication)
- Les besoins fondamentaux en communication
- Le jeu de représentations en communication
- Les niveaux de communication (intellectuel, émotionnel, corporel, culturel)
- Les canaux sensoriels et la communication

#### **Décrypter le style de communication de son interlocuteur**

- Le cadre de référence
- La prise en compte des préférences cérébrales en communication
- La recherche d'une communication « adulte-adulte » en référence à l'analyse transactionnelle
- La reconnaissance et l'utilisation de émotions (les siennes, celles de ses interlocuteurs)

#### **Pratiquer la communication assertive**

- Les registres de communication (passif, agressif, manipulateur, assertif)
- Les 6 outils de l'assertivité
- L'écoute empathique, active, positive
- La reformulation

#### **Gérer son stress et celui de ses interlocuteurs**

- Les facteurs de stress
- L'évitement et la sortie des scénarii de stress grâce à Process'Com
- Les interlocuteurs difficiles (types de personnalités)

#### **Accueillir et traiter les objections**

- L'objection comme signal d'implication
- Les types d'objections et leur traitement

#### **Prendre la parole pour convaincre**

- Les distances sociales
- La technique d'exposé (l'accroche, le développement, la conclusion)
- Le corps (la voix, la posture, le regard, la diction...)
- La posture (congruence entre le message et la façon d'être, la gestion de l'espace, le vocabulaire)
- A gestion des outils (diaporama, paperboard, fiches, notes)

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

### **PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*La pédagogie est active et inductive : les apports sont articulés avec les mises en situation et l'entraînement proposé.*

*Tous les participants sont mis en situation de communication avec enregistrement vidéo et analyse réflexive du groupe. Des tests de mode de communication ont aussi été utilisés pour aider les participants à prendre conscience de ce qu'ils jouent en communication.*