Améliorer sa communication commerciale

Validité du programme : du 01/01/2023 au 31/12/2023

Si l'acte de bien communiquer dépend du contenu des messages, il est d'abord et surtout affaire de processus et de relation. Chaque individu traite de manière différente l'information reçue : notre communication doit donc s'adapter en fonction de l'interlocuteur.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre son propre fonctionnement et sa personnalité
- Comprendre le fonctionnement de ses clients ou prospects
- Déjouer les pièges de la mécommunication en situation de stress
- Etablir (ou rétablir) une communication pertinente et efficace avec ses interlocuteurs, hors stress et sous stress

Public

Managers, consultants, commerciaux et toute personne en contact avec des clients ou prospects qui souhaite approfondir ses compétences dans le domaine de la communication interpersonnelle.

Prérequis

Faire face à des situations de prise de parole soit avec du public soit en relation avec des clients.

Durée

2 jours (14 heures)

Programme détaillé

1) Mieux se connaître et connaître les autres

- Découvrir les différents types de personnalité.
- Explorer les points forts et points de fragilité des six types de personnalité.
- Explorer les principes de base et de phase.
- Identifier sa propre personnalité.
- Développer son écoute et ses qualités d'observation pour repérer les caractéristiques des différents types de personnalité chez ses clients et prospects.

Travaux pratiques

Découverte de la structure de personnalité de chaque participant. Découverte des caractéristiques des différents types sur vidéo. Entretiens sur des cas apportés par les participants.

2) Apprendre à entrer en relation face à différents interlocuteurs

- Etre capable de comprendre les attentes de ses clients ou prospects. Identifier les styles de communication en fonction des types de personnalité.
- Explorer les besoins psychologiques (leviers de motivation) des types de personnalité et identifier leur manifestation (positive ou négative).
- Intégrer la notion de canal de communication.
- Utiliser le bon canal de communication face à ses clients ou prospects.

Travaux pratiques

Exercice sur l'expression du besoin et de la demande. Utilisation des canaux de communication. Etude de cas.

3) Déjouer les pièges de la mécommunication en situation de stress

- Comprendre les phénomènes de stress.
- Découvrir et intégrer les trois degrés de stress en mécommunication.
- Intégrer les notions de masques et de drivers.
- Explorer les différents comportements sous stress des types de personnalité.
- Evaluer les comportements prévisibles sous stress chez ses clients ou prospects.
- Remédier aux phénomènes de stress pour soi et pour l'autre.

Travaux pratiques

Se repérer dans le triangle dramatique. Entretiens sous stress. Découverte sur des extraits de film des différents types de personnalité sous stress.

4) Rétablir une relation fluide et des interactions de qualité

- Stopper les séquences de détresse avant qu'il ne soit trop tard.
- Rétablir la communication avec son client ou prospect.
- Savoir émettre une critique, dire non en fonction du type de personnalité de son client ou prospect.
- Pouvoir donner du feedback, annoncer une bonne ou une mauvaise nouvelle.

Travaux pratiques

Entrainement sur des cas apportés par les participants

Matériel technique utilisé

Projecteur vidéo, paperboard.

Méthode pédagogique

Notre méthode, adaptée à votre contexte, associe implication des participants et supports concrets :

- Toute notion théorique est suivie d'une démonstration par le (ou les) formateur(s) et d'un exercice de mise en pratique, puis d'une phase de restitution et de questions permettant l'appropriation définitive
- Exercice, jeux de rôles
- Études de cas et de situations décrites par les participants
- Entraînements aux méthodes enseignées

Méthode d'évaluation

- Chaque stagiaire sera amené à évaluer lui-même ses compétences et sa progression d'apprentissage en cours et en fin de formation grâce à :
    - Des mises en situation
    - Des quizz
    - Des exercices
- Le formateur validera ou non en fin de formation la progression d'apprentissage déclarée par le stagiaire, et pourra s'il le souhaite y ajouter des commentaires.

Modalités et délais d'accès

Tout dossier d'inscription doit être formalisé au minimum 10 jours avant le début de la formation, dont la date aura été convenue lors de la commande.

Tarif

Notre tarification est faite sur mesure en fonction de vos besoins. Veuillez contacter notre référente ci-dessous pour obtenir un devis sous 48 heures.

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap et que souhaitez des informations sur l'accessibilité, vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap ci-dessous.

Contact

Camille Laforge, Référente formation et handicap
Disponibilité : lundi au vendredi de 14 heures à 17 heures ou par mail.
02 78 08 51 30, claforge@metasens.fr