

PUBLIC VISÉ

Toutes personnes qui souhaitent explorer les ressorts psychologiques de l'Excellence Commerciale : Commerciaux, Technico-Commerciaux, Ingénieurs commerciaux, Responsables Grands Comptes, Assistantes Commerciales, Collaborateurs avant-vente,...

PRÉ REQUIS

Aucun

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Formation intra entreprise en présentiel, possible également en distanciel.
Dates à convenir avec le client, délai d'anticipation 4 semaines minimum.

DURÉE

2 jours (14 heures)

HORAIRES

Matin : 9H00 - 12H30
Après-midi : 13H30 - 17H00

LIEU

A définir

NOMBRE DE STAGIAIRES

De 4 à 8 stagiaires

PRIX

A partir de 1 900 € HT / jour et hors frais de déplacement et d'hébergement – Nous consulter pour un devis personnalisé

ACCESSIBILITE

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité. Nos salles des formation sont aménagées pour faciliter l'accès et l'usage au personnes à mobilité réduite.

Nous adaptons systématiquement le contenu de nos formations à votre handicap dans la mesure du possible.

PROGRAMME DE FORMATION

La Psychologie au Service de l'Excellence Commerciale / BtC

INTITULÉ DE LA FORMATION

La Psychologie au Service de l'Excellence Commerciale

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation les participants disposeront de méthodes et d'un savoir-faire immédiatement utilisable qui leur permettront de :

- Gérer les rapports tendus, voire conflictuels avec des clients exigeants, grâce aux techniques d'assertivité ;
- Mieux connaître ses propres faiblesses et comment les pallier, mieux décoder les comportements déstabilisants de ses interlocuteurs et savoir les désamorcer ;
- Déjouer les tentatives d'agression, de manipulation, de fuite des clients ;
- Oser dire "non" en confiance ;
- Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance ;
- Faire respecter ses engagements ;
- Ajuster sa communication selon son interlocuteur.

FORMATEURS

Voir expériences et compétences de notre équipe de formateurs sur :

<https://www.practys-conseil.com/notre-equipe>

CONTENU DE LA FORMATION :

JOUR 1 :

Introduction, tour de table des attentes

1. Prise de Conscience & Connaissance de ses propres (dys)-fonctionnements :

- Analyse du niveau d'assertivité ;
- Identification des comportements inefficaces : manipulation, agressivité et passivité ;
- Comment réagir de manière efficace aux comportements des interlocuteurs ;
- Désamorcer la manipulation.

Test d'assertivité, jeux de rôle et mise en situation concrète

PROGRAMME DE FORMATION

La Psychologie au Service de l'Excellence Commerciale / BtC

2. Apprendre à s'affirmer face au client tout en gérant les critiques :

- Apprendre à exprimer des vérités douloureuses avec élégance ;
- Savoir exprimer ses conditions ;
- Accueillir des critiques, les gérer et rebondir d'une manière constructive ;
- Poser des limites et identifier les points de rupture ;
- Construire des solutions acceptables pour le vendeur et son client.

Mise en situation concrète, jeux de rôles « La pire expérience de ma vie »

JOUR 2 :

3. Découverte des styles de communication (méthode DISC)

- Découvrir les différents modes de communication privilégiés et leur impact lors d'un entretien ;
- Décoder les styles communicatifs : comment se positionner et quels pièges à éviter ?
- Autodiagnostic via le test DISC ;
- Entraînements aux « langues étrangères » pour pouvoir communiquer dans le style de l'interlocuteur ;
- Créer un clima de confiance via la « reconnaissance du semblable ».

Vidéos démontrant les styles de communication de manière ludique et scientifique

PROGRAMME DE FORMATION

La Psychologie au Service de l'Excellence Commerciale / BtC

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie innovante avec de très nombreux jeux et entraînements pour créer un effet de rupture avec les approches didactiques traditionnelles.
- Travail à double niveau : comportements du commercial et de ses clients/prospects.
- Projections de vidéos issus des travaux de recherche réalisés par les consultants de Practys Conseil : extraits de débats politiques, extraits de documentaires, publicités, extraits d'entretiens de vente en visites mystère.
- Jeux de rôle « sur mesure » mettant en situation des cas concrets de clients.
- Jeux de sensibilisation et jeux décalés pour provoquer des puissantes prises de conscience.
- Apport de connaissances théoriques (Exposés).
- Etudes de cas, cas concrets des participants, échange d'expériences.
- Travaux de groupes et sous-groupes.
- Supports pédagogiques : supports de formation, vidéos de formation.

MOYENS TECHNIQUES

- Salle de formation - paper-board - matériel de vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Chaque participant quittera l'action de formation en ayant :
 - pu présenter sa perception du métier, du processus et des techniques de vente, et exprimer ses attentes et difficultés rencontrées,
 - reçu du feed-back tant du groupe que du consultant.
- Evaluation des compétences acquises via des questionnaires intégrés dans l'e-learning d'approfondissement.
- Etablissement d'un plan d'actions d'améliorations pour chaque participant à la fin de l'action de formation, afin que son N+1 puisse valider les acquis et accompagner l'ancrage des apports de la formation dans le temps.
- Contrôle continu : évaluation individuelle (retour immédiat, évaluation qualitative et quantitative des points forts et points d'amélioration), quizz, exercices, jeux de rôles évalués
- A l'issue de la formation, chaque stagiaire sera appelé à donner sa perception de la formation (contenu, support, exercices, formateur, etc.) via un questionnaire de satisfaction.

SANCTION DE LA FORMATION

- Remise d'une attestation de fin de formation.