



Formation professionnelle continue, DIF

● **Objectifs**

Se comporter de façon adéquate face aux exigences de plus en plus intransigeantes des clients
 Professionnaliser ses échanges grâce à une parfaite maîtrise de soi et à des techniques de vente et de conseil. A l'issue de ce stage le participant aura :

- Compris son mode de communication et décodé celui de ses clients
- Renforcé ses compétences en communication, améliorer sa capacité d'écoute pour l'efficacité des entretiens
- Acquis des outils et des techniques pour sortir des situations de blocage et conclure positivement

● **Public concerné**

Toute personne souhaitant développer une attitude commerciale permettant d'accroître ses résultats

● **Programme**

Rappel des mécanismes fondamentaux d'une relation interpersonnelle et du schéma de la communication

● **L'art du contact : l'importance de la première impression**

- la communication verbale, non verbale et para verbale

● **Les différents modes de communication et leur incidence sur autrui**

- Comprendre la logique dans les relations humaines (action/réaction)
- Les techniques et outils qui permettent de garder une attitude positive

L'écoute active, base essentielle de la réussite commerciale

● **L'art de recueillir l'information**

- Améliorer sa capacité à l'empathie : savoir créer un climat de sympathie et développer un comportement gagnant
- Les questionnements spécifiques qui favorisent la connaissance de l'autre, les techniques de reformulation

● **L'adaptation au client**

- Comprendre ses critères et son mode de fonctionnement, affiner son observation de l'autre (mimiques, gestuelles)

● **Accroître sa force de conviction**

- S'affirmer avec souplesse
- Augmenter sa capacité verbale et comportementale à argumenter
- Détecter les objections cachées pour mieux y répondre

● **Savoir mener toute négociation positivement**

- Trouver un cadre commun : le négociable et le non négociable
- Savoir formuler des propositions
- Utiliser les objections comme des tremplins

● **Réagir dans des situations imprévues ou délicates**

- Contrôler ses émotions et son stress
- Faire face à la critique
- Gérer l'agressivité ou les attaques personnelles
- Sortir d'un blocage

● **Savoir conclure positivement**

- Détecter les signaux d'achat du client
- Mettre en avant les points d'accord
- Reformuler les points clés, inciter à la décision

● **Méthodes pédagogiques**

La méthode d'intervention, innovante et ludique repose sur l'apprentissage rapide des techniques de théâtre transposables dans l'univers professionnel. Elle consiste en une alternance :

- D'apports théoriques
- D'exercices théâtraux individuels et en groupe, de jeux de rôles et d'improvisation
- Et de débriefings personnalisés

Un support pédagogique sera remis à chaque participant

● **Modalités de la formation**

Durée totale : 3 jours (21 h) **Formule** : intra ou inter au sein de Sully Formation **Effectif** : 8 à 10 participants maximum.

Renseignements et inscriptions :

Pierre-Yves ARRICELLI : 04 91 94 57 48 ou 44
 06 14 57 59 84

Prix :

1 200 € TTC (organisme de formation non soumis à TVA)

Mail : parricelli@sully-educ.fr

Sully Formation - 52 bis, rue Auguste Blanqui, 13006 Marseille

Tél. : 04 91 94 57 44 – Fax. : 04 91 94 31 65

internet : www.ltpsully.com

