

S'AFFIRMER FACE À UN GROUPE - ARGUMENTER & CONVAINCRE

Réf
REFFSIMPFACE-BDO14

Modalité
Présentiel

Durée
2.0 jour(s) - 14.0h

Nb stagiaires
8



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Être plus efficace dans votre communication par une utilisation appropriée du langage verbal et non-verbal.
- Gagner en force de persuasion et fédérer autour d'une solution, d'un projet.
- Gérer votre stress et celui de vos clients externes comme internes.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Services supports (QHSE, informatique, comptabilité...) ayant à proposer des solutions organisationnelles ou demandes de clients internes.

Pré-requis

Être en relation avec des clients externes ou internes.



CONTENU

Les bases de la communication efficace

- Gérer l'impact du langage non-verbal : l'attitude, le regard, la voix.
- Maîtriser son langage verbal : choisir ses mots pour une communication efficace, opter pour un langage positif et gagner en précision dans ses explications.
- Intégrer le « cadre de référence » de l'interlocuteur pour limiter les freins à la compréhension.
- Changer de perspective pour comprendre le point de vue de son interlocuteur.

Les relations positives et constructives

- Savoir questionner pour comprendre les besoins du client.
- Poser des questions ouvertes afin d'obtenir les bonnes informations.
- Utiliser les questions alternatives pour aider dans la prise de décision.
- Développer son écoute active
 - Reformuler et s'assurer de sa bonne compréhension.
- Poser le cadre de la relation
 - Définir les règles de fonctionnement dans la collaboration.
 - Établir des rapports gagnants/gagnants.

REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

L'argumentation

- Apprendre à sortir du langage technique.
- Valoriser son produit, son service, son projet, parler bénéfices et avantages (méthode CABP).
- Appuyer un argument : utiliser des images, des métaphores, chercher l'effet « Waouh ».

Le traitement des objections

- Prendre du recul, dédramatiser et accepter les objections.
- Argumenter et sortir positivement de l'objection.
- Capitaliser sur les remarques en vue d'améliorer le service client.

La gestion des situations délicates

- Annoncer de mauvaises nouvelles (retard de livraison, problème de stock, matériel défectueux, problème de SAV...).
- Rester en maîtrise des échanges face à un interlocuteur négatif ou agressif.
- Refuser avec diplomatie et préserver la qualité de la relation, maintenir la confiance et rassurer sur le futur.

La gestion du stress

- Identifier ses déclencheurs de stress et les anticiper.
- Identifier les comportements sous stress, les siens et ceux des interlocuteurs.
- Adapter sa communication à la personnalité de ses interlocuteurs pour désamorcer les déclencheurs de stress.

OPTION REX EN INTRA : L'heure individuelle de retour d'expérience à trois mois permettra de :

- Faire un point sur le plan d'actions individuel.
- Ajuster les actions en fonction de l'expérience.
- Compléter la boîte à outils en fonction des situations et des demandes.
- Répondre aux interrogations.



PÉDAGOGIE

- Utilisation des outils issus de la PNL et de l'Analyse Transactionnelle et de la Process Com.
- Mise en situation par des jeux de rôles.



GESTION DES ACQUIS



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

Méthodes d'évaluation

- **Evaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Notre formatrice est consultante, Coach, ex-directrice commerciale certifiée Process Com et PNL.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.



OPTIONS

Possibilité d'ajouter un retour d'expérience d'1 heure, trois mois après la formation.



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046