

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.

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

- **Évaluation 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.