



## **Convaincre et faire adhérer**

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

### **Programme de formation**

#### Public visé

Tout public

#### Pré-requis

Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Acquérir l'état d'esprit, les méthodes et les techniques de communication des négociateurs les plus performants
- Apprendre à préparer et à mener des négociations avec des interlocuteurs difficiles

#### Description / Contenu

##### **1- Analyser les pratiques actuelles et recueillir les attentes du stagiaire**

- Echange sur les difficultés rencontrées et les attentes vis-à-vis de la journée

##### **2- Repérer son profil personnel et celui de ses interlocuteurs**

- Les 4 grands styles d'intelligence : l'expertise, l'organisation, le relationnel et l'imagination
- Déterminer son style de communication et celui de ses interlocuteurs
- Comprendre la façon de réfléchir et d'agir de ses interlocuteurs
- Adapter sa communication et son argumentation

##### **3- Maîtriser les principes fondamentaux d'une communication performante**

- Créer le dialogue. Développer la confiance
- Faire preuve d'empathie. Etre positif, enthousiaste

- Les générateurs de réussite ou d'échec dans la communication

#### 4- Perfectionner sa communication verbale

- Le choix des mots, des temps et des formulations
- Maîtriser les techniques de relance
- Construire une argumentation efficace
- Répondre aux objections et désamorcer l'agressivité

#### 5- Perfectionner sa communication non-verbale

- Le langage du corps, l'influence des gestes
- Le regard et la voix

#### 6- Répondre efficacement aux objections

- Répertoire les objections les plus difficiles
- Découvrir les méthodes les plus performantes
- Mettre au point des réponses adaptées
- Reconnaître et traiter les « tentatives de fuite »

#### 7- Gérer les personnalités difficiles

- Qu'est-ce qu'un client « difficile » ? Explications
- Répertoire les profils difficiles : quémendeur, agressif, silencieux, indécis, arrogant etc...
- Mettre au point les meilleures réponses possibles

#### Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

#### Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

#### Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

#### Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

### Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises