



S'adapter à ses différents clients

Formation interentreprises

Objectifs :

- Identifier la façon dont les clients/prospects nous perçoivent
- Appliquer une méthode pour reconnaître les besoins de son client/prospect en s'appuyant sur des comportements observables
- Adapter son langage et ses comportements en fonction de son client/prospect
- Employer son empathie et sa flexibilité »
- Construire et renforcer la confiance avec ses clients
- Intégrer et faire intégrer le changement en traitant les comportements défensifs

Public : gérants, salariés, agents commerciaux, négociateurs et plus généralement toute personne ayant le pouvoir d'engager le titulaire de la carte professionnelle.

Pré-requis : aucun.

Méthodes pédagogiques mobilisées : la pédagogie active et participative de cette formation s'appuie sur de nombreux exercices pratiques, des partages d'expériences, des ateliers de réflexion, des mises en situation suivies de débriefings personnalisés.

Animation : formation animée par une professionnelle experte dans le domaine.

Suivi des acquis et validation : contrôle continu des connaissances acquises. Attestation de formation.

Lieu de la formation : CP Formation – 8 avenue d'Aubièrre – 63800 Cournon d'Auvergne

Planning – durée - horaires :

Planning : 1^{er} et 15 décembre 2022

Durée : 2 jours (14 heures)

Horaires : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Prix : 540,00 € non soumis à TVA / personne

➔ Bon pour accord à nous retourner

Nom du participant :

Destinataire de la facture : OPCO Entreprise

Coordonnées :

Entreprise :

Nom - Prénom :

Fonction :

Date / cachet et signature

Contact CP Formation :

Laetitia Fuentes - Téléphone : 07 69 75 62 43

Email : cp.formation63@gmail.com

S'adapter à ses différents clients

Contenu de la formation

JOUR 1

Le Style Social

- Identifier les principes d'une bonne communication
- Connaître la mesure de la signification : Différence entre jugement et descriptif
- Découvrir la matrice des styles sociaux

Test : Identifier son style social

Les besoins fondamentaux et La confiance

- Découvrir les points forts et les points faibles de chaque style
- Apprendre Les besoins de fondamentaux de chaque style
- Reconnaître les 4 piliers de la confiance (Ouverture, Fiabilité, Authenticité, Acceptation)
- Identifier la relation au temps de chaque style

Ateliers : Les besoins fondamentaux / Les éléments de la confiance

Les caractéristiques des styles sociaux

- Comment chaque style négocie et prend une décision
- Comment motiver chaque style à agir

JOUR 2

Le changement et la défensive

- Comprendre les comportements défensifs
- Traiter les comportements défensifs

Mise en situation : Gérer les comportements défensifs

La flexibilité

- Qu'est-ce que la flexibilité
- Construire des échanges gagnant / gagnant
- Développer son assertivité

Test : Découvrir son degré d'assertivité

Le processus de communication

- Les différentes étapes d'un entretien efficace (préparation, prise de contact, phase de découverte, analyse des besoins, présentation, négociation, conclusion, suivi)

Mise en situation : Réaliser un entretien en tenant compte des besoins et motivations de son prospect/client, tout en respectant chacune des étapes du cycle de négociation et le style social de son interlocuteur.