

DEVELOPPER LA RELATION CLIENT PAR UNE COMMUNICATION ADAPTEE

Objectif de cette formation:

Savoir déterminer ses propres sources de motivation et repérer la motivation de son client.

Apprendre à rentrer en communication à partir de la motivation de son client

Inscription

Pour qui?

Les commerciaux juniors et expérimentés

Durée de la formation:

14 heures de présentiel (2 jours)

Avant toute inscription: un entretien personnalisé est proposé afin d'accompagner l'apprenant dans ses motivations et ses démarches.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : Découvrir les différents leviers de communication : méthode SONCASE

- a) Sécurité
- b) Orgueil
- c) Nouveauté
- d) Confort
- e) Argent
- f) Sympathie
- g) Ecologie

PROGRAMME DE FORMATION (suite)

Module 2 : Approfondir l'approche client selon chaque motivation

- a) Façons de voir le monde
- b) Façons d'agir
- c) Styles de communication
- d) Savoir identifier les leviers de motivation chez son interlocuteur
- e) Les aspects positifs des motivations
- f) Les possibles irritants des motivations
- g) Lever les jugements par rapport à certaines motivations

Module 3: communiquer avec efficacité en fonction des motivations

- a) Selon les supports (face à face, téléphone, mail...) comment adapter sa communication
- b) Savoir communiquer en s'adressant à toutes les motivations

LES + DE CETTE FORMATION

Une mise en pratique immédiate des acquis par des jeux de rôles à partir de situations concrètes apportés par les participants

Des expérimentations s'appuyant sur la diversité des apprenants pour s'exercer à mieux manager

Une mise en pratique lors des intersessions pour s'exercer à identifier l'impact de son style de management

Une définition et une mise en place d'un plan d'action SMART

LES FORMATRICES

A l'origine: Cécile Fontaine, une dizaine d'année d'expérience dans la formation.

Formée à l'Analyse Transactionnelle

Formée à l'outil Management Drives

Coach certifiée RNCP accompagnement individuel et collectif

Aujourd'hui accompagnée de Sunniva Heggertveit-Aoudia, Sophie Liagre et July Allard, toutes 3 expérimentées dans le domaine de l'accompagnement humain avec des spécificités propres à chacune pour une accompagnement ajusté.

LES TARIFS

Nous consulter

NOUS CONTACTER

www.lumynescence.fr

Tél: 06 69 91 11 43

cecilefontaine@lumynescence.fr