

FORMATION : DEVELOPPER LA RELATION CLIENT PAR UNE COMMUNICATION ADAPTEE

PROGRAMME DE FORMATION :

MODULE 1 : DECOUVRIR LES DIFFERENTS LEVIERS DE COMMUNICATION : METHODE SONCASE

MODULE 2 : APPROFONDIR L'APPROCHE CLIENT SELON CHAQUE MOTIVATION

MODULE 3 : COMMUNIQUER AVEC EFFICACITE EN FONCTION DES MOTIVATIONS

POUR QUI

Les commerciaux juniors et expérimentés

DUREE DE LA FORMATION

14 heures de présentiel (2 jours)

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

OBJECTIFS DE LA 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

LES ATOUS 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 TARIFS

Nous consulter

cecilefontaine@lumynescence.fr

DETAIL DU PROGRAMME DE FORMATION :

MODULE 1 : DECOUVRIR LES DIFFERENTS LEVIERS DE COMMUNICATION : METHODE SONCASE

MODULE 2 : APPROFONDIR L'APPROCHE CLIENT SELON CHAQUE MOTIVATION

MODULE 3 : COMMUNIQUER AVEC EFFICACITE EN FONCTION DES MOTIVATIONS

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

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

Module 2 : Approfondir l'approche client selon chaque motivation

- a) 6 façons de voir le monde
- b) 6 façons d'agir
- c) 6 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