

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Sas Consilium and Partners Organisme 84740326874
	LA NÉGOCIATION ÉMOTIONNELLE FICHE FORMATION ET PROGRAMME	
Version : août 2022		

Préambule Le genre masculin sera utilisé de manière générique dans ce qui suit

Synopsis Vous qui accordez de l'importance à la qualité de la relation, que diriez-vous de prendre le temps de l'optimiser ?

Pourquoi ? Tout va bien, vous faites des affaires, vous générez de la croissance, bref les signaux sont aux verts.

C'est le bon moment justement, quand tout va bien, de prendre du recul sur vos pratiques commerciales afin de faire encore plus la différence.

Aussi, nous constatons ceci :

- Les prises de rdv sont devenues plus complexes
- La concurrence c'est accru
- Les cycles d'achat sont plus longs et complexes
- La crise de la Covid-19 et la transformation digitale initiée à marche forcée ont rendu la relation humaine au centre du jeu

Le point de contact client est donc devenu plus rare et à cet égard il est donc fondamental de l'optimiser.

Alors, que faire ? A travers ce parcours, nous vous proposons d'amorcer une transition en douceur et d'intégrer progressivement des pratiques commerciales favorisant performance et authenticité.

C'est un énième cours de vente qui vous est proposé ?

Pas tout à fait en fait, on vous propose d'intégrer dans l'ensemble des phases de votre cycle de vente une posture émotionnelle rendant vos points de contact efficaces.

Cette formation est autant adaptée à vos « performeurs », car ils feront connaissance avec de nouvelles techniques et prendrons conscience de leurs bonnes pratiques afin de s'améliorer encore plus. Quant aux autres, ils découvriront des techniques et de pratiques à la fois simples et terriblement impactantes.

Prérequis

Être actuellement dans une fonction en contact avec des clients.

Public concerné

Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux, comptes-clés, managers, directeurs de clientèle, directeurs commerciaux, conseillers, vendeurs. Personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter afin d'échanger de manière confidentielle sur les aménagements nécessaires pour l'accès à la formation.

Personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter afin d'échanger de manière confidentielle sur les aménagements nécessaires pour l'accès à la formation. Contact : Christophe Lugin au +33 4 58 10 07 41 et par email à christophe.lugin@adhemis.com

Objectifs

Utiliser un discours centré sur l'humain.

Savoir simplifier son discours afin de le rendre accessible.

Se positionner au bon niveau de confiance pour avoir de l'influence.

Savoir utiliser des outils et techniques d'influence verbale et non-verbale.

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Sas Consilium and Partners Organisme 84740326874
	LA NÉGOCIATION ÉMOTIONNELLE FICHE FORMATION ET PROGRAMME	
Version : août 2022		

Compétences acquises

Au terme de la formation, les participants seront en mesure d'activer les leviers émotionnels favorisant la prise de décision.

Au terme de la formation, les participants seront en mesure de mettre en place un discours imagé et impactant.

Au terme de la formation, les participants seront en mesure de se placer au bon niveau de confiance et d'utiliser différents outils de l'influence verbale et non-verbale.

Méthodes pédagogiques

Méthode de formation active

Echanges collectifs, interactions et partages d'expériences

Mises en situations professionnelles et exercices pratiques construits ensemble et liés à votre activité

Jeux de rôles avec débriefing à chaud permettant aux participants de se situer et de progresser dans leurs pratiques professionnelles

Remise d'un kit pédagogique à l'issue de la formation

Retour des expériences en mode co-développement favorisant l'émergence et le partage des bonnes pratiques, et la résolution collective des difficultés individuelles

Nombre de Participants

Des groupes de 6 à 8 personnes maximum par session

Durée

Selon les thématiques choisies

Délai d'accès

4 semaines

Méthodes mobilisées

Formation au format hybride alternant distanciel, mise en pratique et présentiel

Les feuilles d'émargement seront signées à distance par les stagiaires au moyen de la plateforme EDUSIGN.

Les évaluations des connaissances acquises seront à réaliser à distance via la plateforme WOOCALAP.

Les contenus et différents documents pédagogiques seront partagés au fur et à mesure sur la plateforme adhemis.com

Modalités d'évaluations

Mises en situations avec débriefing à chaud permettant aux participants de se situer dans leurs pratiques professionnelles.

Quizz de fin de formation validant les acquis de connaissances.

Evaluation à chaud sur les bénéfices et apports de la formation.

Tarif

Sur demande

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Sas Consilium and Partners Organisme 84740326874
	LA NÉGOCIATION ÉMOTIONNELLE FICHE FORMATION ET PROGRAMME	
		Version : août 2022

Programme en 8 x modules

Module n°1 - Le cerveau qui décide

Vidéo-conférence du créateur de la méthode
Comprendre les mécanismes de décision.
Identifier et savoir utiliser les 6 leviers favorisant la prise de décision.

Module n°2 et 3- Écouter et Questionner

Ecouter pour se synchroniser
Éviter les pièges cognitifs
Questionner pour faire bouger l'ordre établi
L'EPEG

Module n°4 - Histoires et Métaphores

Comprendre l'impact d'un discours simple, vulgarisé et imagé.
Construire le Storytelling de ses offres.
Savoir « pitcher » son offre dans plusieurs situations

Module n°5 et 6 - Influence verbale et non-verbale

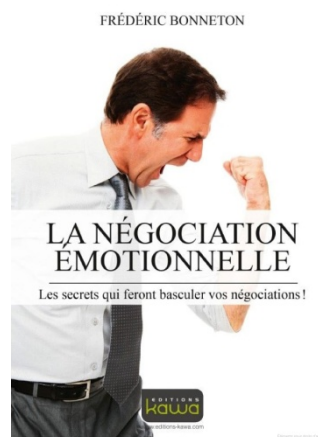
Maîtriser des formules conversationnelles impactantes.
Utiliser des techniques de communication non-verbale pour faire passer des messages forts au bon moment.

Module n°7 - Synthèse des pratiques émotionnelles

Mises en situations des différents outils vus durant le parcours
Renforcement des pratiques
Évaluation des progrès réalisés jusque-là

Module n°8 - Retours des expériences

Session de co-développement de partages des réussites et des difficultés rencontrées
Émergence des bonnes pratiques et mise en exergue pour le groupe
Partage des difficultés et résolutions collectives
Plans d'actions individuels



Notre ADN est de construire avec vous un programme répondant à vos enjeux.

Ce qui vous est décrit ici est un exemple et une base pour nos échanges futurs.

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Sas Consilium and Partners Organisme 84740326874
	LA NÉGOCIATION ÉMOTIONNELLE FICHE FORMATION ET PROGRAMME	
Version : août 2022		

Contacts

Adhemis France
Sas Consilium and Partners
Bâtiment Ivomar Zac du Larry
298 allée du Larry
74200 Marin
France
Contact : Christophe Lugin
Email : info@adhemis.com
Tel : +33 (0)4 58 10 07 41

Adhemis Suisse
Adhemis Consulting Sarl
Rue Ancienne, 53
1227 Carouge
Genève
Suisse
Contact : Christophe Lugin
Email : info@adhemis.com
Tel : +41 (0)22 566 16 66

Nos engagements Qualité



Depuis le 19.02.2021



Depuis le 03.03.2021

DIRECCTE *Auvergne-Rhône-Alpes*
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence,
de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Déclaration enregistrée sous le n°84740326874
auprès du Préfet de la région Auvergne-Rhône-
Alpes depuis le 20 Décembre 2016



Depuis le 11.05.2021

 **ICPF**
Certification **CNEFOP**
Formateur Expert

Depuis le 02.03.2021

 **ICPF**
Certification **CNEFOP**
Consultant Expert

Depuis le 02.03.2021