

Réf : CM015

MAJ : 04/23

Public concerné

Toute personne désireuse d'améliorer sa communication commerciale
Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

3 jours – 21 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Exposé
Table ronde
Jeux de rôles filmés et analysés

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTER : nous consulter
En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de comprendre l'importance et l'influence de sa personnalité sur son mode de communication : savoir « Etre »
- de savoir s'adapter aux différentes personnalités
- de savoir adapter son message dans sa forme et dans sa durée
- de comprendre l'importance des gestes et attitudes

Contenu du stage

Se préparer à communiquer

Les difficultés de la communication
L'objectif de la communication

Un dialogue de qualité

Pratiquer l'écoute active
Opinions, faits, ressentis : choisir le bon registre
Etablir des échanges constructifs

Se connaître et connaître son interlocuteur : la clef indispensable de la communication efficace

Connaître ses forces et faiblesses

Identifier sa personnalité
Utiliser ses forces et réduire ses faiblesses
Définir ses objectifs
Se donner les moyens de progresser

La découverte de la personnalité de son interlocuteur

Entrer dans une phase de dialogue avec l'interlocuteur
Identifier et comprendre son style de personnalité
Promouvant, Facilitant, Analysant, Contrôlant : à chacun son mode de communication
Adapter son style à celui de son interlocuteur

L'échange

Gérer le temps de l'entretien en fonction de la personnalité de son interlocuteur
Savoir construire chaque argumentaire dans sa forme et sa durée
Adopter une communication efficace

Comprendre et tenir compte du non-dit, des silences, des gestes et attitudes

Le langage verbal et la signification des mots à base sensorielle

Éliminer les mots parasites
Adopter un message positif
Savoir utiliser le système V A K (visuel, auditif, kinesthésique)

Le langage non verbal

Interpréter les attitudes et gestes de son interlocuteur pour "calibrer" notre réponse
Éviter les gestes qui nous trahissent

Comprendre le non-dit des interlocuteurs

Interpréter correctement les sous-entendus
Les silences sont bavards
Savoir respecter certains silences
Savoir utiliser les silences pour relancer le dialogue

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..

Questionnaire de fin de formation

Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques