

Programme de Formation Assertivité et gestion des objections



Lieu de formation : Sur le lieu de l'entreprise ou en visio

Dates : A définir avec le client

Durée : 14 heures - 2 jours / 7 heures par jour

Présentation de la formation

Les entreprises sont contraintes de s'adapter et se transformer de plus en plus vite. Le rôle des responsables commerciaux évolue au rythme de ces changements. Il ne s'agit plus seulement de produire des messages planifiés et contrôlés mais d'engager une conversation avec les publics de l'entreprise, les prospects et les clients en étant garant du capital image et des valeurs de l'entreprise. Pour réussir, le responsable commercial doit tout à la fois faire preuve de rigueur, d'agilité, d'écoute et de pédagogie. Ambassadeur de la transformation, il doit susciter l'engagement de ses interlocuteurs internes et externes. Trois enjeux majeurs le guident :

- donner du sens, incarner la stratégie de l'entreprise et permettre aux parties prenantes internes et externes de s'engager ;
- faciliter les relations de coopération et de confiance entre les acteurs internes et externes ;
- concourir au développement de l'activité par la mise en œuvre d'outils et de techniques de communication.

Ce cycle de formation de communication commerciale fournit tous les outils pour devenir le communicant 4.0. Vous disposerez des techniques pour analyser les enjeux de la communication pour votre entreprise, choisir les bons leviers, porter les projets de communication externe et interne sur le terrain et mesurer les résultats de vos actions.

Nous vous proposons un stage construit sur ses exercices issus du monde artistique, pour améliorer votre prise de parole en public.

Activités pédagogiques :

- Présentations individuelles
- Exposés sur les freins à la communication en mini-groupe
- Objectif et auditoire versus sujet en présentation individuelle
- Sujet libre et exposé individuel, structuration du discours
- Exercices respiratoires
- Exercices sur le corps mis en scène
- Exercices vocaux, l'art de la ponctuation et de l'investissement émotionnel
- Feedback positif et plan d'action en groupe

Objectifs pédagogiques de la formation

- Développer la confiance en soi
- Formuler des demandes et des critiques constructives
- S'affirmer par sa présence physique et émotionnelle

Programme de la formation

- Jour 1

Introduction - Présentation – Validation des objectifs

L'Assertivité

-Qu'est-ce que c'est ?

-L'assertivité et son rapport à l'objectif et à la relation à l'autre

L'Objection

-Qu'est-ce que c'est ?

-Quels types d'objections ?

-Le pourquoi des objections

Les Outils

-L'écoute active et le questionnement

-L'empathie

-Les leviers de motivation : la méthode SONCAS

-La méthode des huit aspects

-L'analyse comportementale

- Jour 2

Les scénarios d'objection

-Chaque participant élabore son scénario

-Détermination de la couleur cible

-Élaboration de la stratégie de communication : argumentaire

Training

-Chaque participant joue le scénario d'un participant en prenant le rôle cible

-Chaque participant joue son scénario