



(14h)

08h-12h et 13h-16h



INTER : 55.000 CFP p/p

En vertu de la loi du pays n°2016-14 du 30 septembre 2016, Article Lp 486 la formation professionnelle est exonérée de TGC pour des motifs d'intérêt général.



#### Public :

commerciaux, conseillers, technico-commerciaux, responsables commerciaux.

#### Pré requis :

Connaître les techniques et les étapes d'un entretien de vente.



#### Pédagogie active

Brainstorming, exposés, auto-évaluations, cas pratiques encadrés, jeux de rôle, mises en situation, débriefings collectifs.



Experte en relation client, et management. Titulaire du diplôme de formateur professionnel pour adulte.



Sophie / Sylvie

Tel. 410 400

[Info@scienteo.com](mailto:Info@scienteo.com)

[s.molinier@scienteo.com](mailto:s.molinier@scienteo.com)

## Relation Client

### Vendre plus efficacement avec la PNL

#### Objectifs

- Adopter les principes de communication interpersonnelle mis en évidence par la PNL
- Développer son sens de l'observation pendant un entretien client
- Adopter une posture et des outils pour écouter le client
- Affiner les attentes et besoins du client
- Adapter son discours au comportement et motivations du client

#### Déroulé pédagogique

##### ✦ La vente, un acte de communication avant tout

- Comprendre le fonctionnement de la communication
- Identifier les freins à la communication
- Intégrer les notions de cadre de référence, systèmes de représentation et de perception

##### ✦ L'observation pendant un entretien client

- Apprendre à se positionner et instaurer un climat de confiance
- Evaluer l'impact de la communication verbale et non verbale
- Développer son sens de l'observation avec la calibration et la synchronisation

##### ✦ L'exploration des besoins du client

- Comprendre les principes de l'écoute active, du questionnement et de la reformulation
- Accorder sa communication aux besoins de son interlocuteur
- Savoir faire preuve d'empathie
- Identifier les stratégies comportementales et les motivations du client

##### ✦ La préparation mentale et la définition des objectifs

- Identifier les conditions d'une bonne formulation d'objectif
- Savoir mobiliser son énergie
- Visualiser sa réussite

#### Modalité d'évaluation :

Évaluation formatives tout au long de la formation.

Évaluation sommative des acquis et/ou auto-évaluation de la progression des compétences et/ou passation d'un QCM.