L'ART DE LA NEGOCIATION ET DE LA COMMUNICATION COMMERCIALE

Négocier avec efficacité est un atout incontournable pour réussir face à un client, un fournisseur, un partenaire social ou un collaborateur. Pour mieux communiquer, il est utile de connaitre certains outils et de mieux se comprendre.

Nombre de sessions animées en 2023 : 2 – 2024 : 0
Nombre de stagiaires formés en 2023 : 6
Taux de satisfaction moyen : 100%
Clients recommandant cette formation : 100%

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation - (articles L.6313-1 du Code du travail). Présentiel –interentreprise

Public concerné et prérequis

- Public : Toute personne devant communiquer
- Prérequis : Aucun

Profil formateur

- Cette formation en vente est animée par un expert en commerce et en communication

Objectifs de la formation

- A l'issue de la formation, les participants maîtriseront les étapes de l'entretien de vente pour faire vivre une expérience client mémorable

Sous objectifs de la formation

- Conduire efficacement tout type d'entretien commercial
- Connaitre les outils nécessaires pour faire de ses interlocuteurs des alliés plus que des détracteurs
- Mieux se connaitre pour mieux communiquer
- Comprendre et se faire comprendre des autres

Modalités pratiques

- 5 jours consécutifs sur site

Validation des acquis

Durant la formation

- Mise en situations / Exercices / Reformulation
- Temps dédié à l'ancrage des savoirs dans la réalité de chacun
- Réalisation d'un qcm à l'issue de chaque journée et débriefing

A l'issue de la formation

- Réalisation d'un qcm global de fin de formation
- Auto évaluation du stagiaire sur ses progrès
- Animation d'une séquence de retours des stagiaires sur leurs acquis de cette formation
- Feedback effectué pour chaque stagiaire sur des axes de progrès en management et des points d'amélioration au niveau comportemental
- Conseil : accompagner cette formation d'un « encapsulage managérial », c'est-à-dire que le stagiaire est encadré par son N+1 dans son apprentissage suite à la formation

Stratégie

- Une formation dans la durée où le stagiaire est acteur
- Une pédagogie pédocentrée où le formateur est ressource. L'idée est que chaque stagiaire s'approprie les nouveaux savoirs et commence à les tester lors de la formation
- Une pédagogie ludique car on apprend mieux dans le plaisir et en s'amusant
- Une pédagogie pragmatique (mise en situation, jeux de rôles) sur des exemples choisis par les stagiaires favorisant le partage

Esprit coaching, le catalyseur de votre réussite

L'ART DE LA NEGOCIATION ET DE LA COMMUNICATION COMMERCIALE

Facteurs clés de succès de la formation

- Préparation en amont de la formation pour coller au réel et à la culture de l'entreprise
- Utilisation de cas concrets, échanges de pratiques, alternance entre sessions collectives et approches individuelles et personnalisées permettant de lever les freins de chacun
- Formation pragmatique, jeux et mise en situation
- Formateur spécialiste de votre thématique et connaisseur de votre structure ou a minima de son secteur et des enjeux de vos métiers
- Pédagogie « pédocentrée » (interrogative et active), centrée sur les participants (leurs connaissances, attentes, bonnes pratiques….)

Programme des 5 journées d'action concourant au développement des compétences (formation-action)

Première journée

Les déperditions de l'information

- Définir ce qu'est une négociation
- Repérer les points communs
- Identifier les déperditions

Les facteurs d'influence

- Les composants de l'identité
- Les implications sur la communication

Synthèse et retours

Seconde journée

Révision et ancrage

Dysfonctionnements et solutions

- Les sources du dysfonctionnement
- Les solutions à mettre en œuvre
- Synthèse et retours

Troisième journée

Améliorer ses compétences relationnelles

- Révision et ancrage
- Mieux se connaitre
- S'affirmer
- Les codes verbaux et non verbaux
- L'Analyse Transactionnelle
- Synthèse et retours

Quatrième journée

Améliorer ses compétences relationnelles

- Révision et ancrage
- La PNL
- Maîtriser son stress
- L'écoute active
- Synthèse et retours

Cinquième journée

Convaincre l'autre

- Révision et ancrage
- L'argumentation
- La persuasion
- La manipulation
- Créer son programme de changement
- Synthèse et retours

Esprit coaching, le catalyseur de votre réussite

L'ART DE LA NEGOCIATION ET DE LA COMMUNICATION COMMERCIALE

Méthode et outils pédagogiques

Identification des besoins de chaque participant en amont de la formation et avant inscription (test de positionnement et entretien téléphonique individuel avec le formateur). Activités pédagogiques : apports théoriques et travaux pratiques (exercice, qcm ou jeu de rôle à chaque fin de module), échanges entre les participants, séquences de progression basées sur une documentation dédié à l'action de formation et remis aux participants. Evaluation progressive des acquis "étape par étape" et validation par le formateur. Le principe pédagogique majeur est fondé sur une approche en "learning by doing" (apprendre en le faisant) avec un accompagnement constant du formateur.

Moyens pédagogiques et matériels

La salle de formation est équipée de tables, chaises, tableau mural ou sur pieds, réglettes mobiles multiprises pour branchements ordinateurs. La salle de formation est visitée par le formateur en amont de chaque formation (éclairage, sécurité, accessibilité handicap, confort ...). L'animateur utilise : vidéo projecteur, caméra et ordinateur. Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes (bloc papier, stylo, ordinateur portable, tablette ...). Des boissons (eau minérale, café, thé) sont à disposition et offertes.

Sanction de la formation

Un tour de table est effectué à la fin de chaque journée avec les participants. Un questionnaire d'évaluation du stage est rempli en fin de stage par chaque participant. Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise personnellement à chaque stagiaire. Une attestation d'assiduité et de présence vient compléter le dispositif avec envoi au commanditaire de la formation.

Suivi de la formation

Un questionnaire de suivi accompagne cette démarche dans les 2 mois qui suivent l'action de formation (envoi et retour par mail).

Documents contractuels

Toutes les actions de formation dispensées par Esprit Coaching font l'objet d'une convention de formation. Ces documents accompagnés du règlement intérieur, de l'attestation d'informations préalables à l'inscription, de la fiche descriptive d'action de formation, complètent le devis détaillé et complet.

Coût de la formation-action

- Inter : 875,00 euros H.T. / hors frais
- Intra : 4375,00 euros H.T/ 10 participants / hors frais

Nombre de participants

- 10 participants maximum

Lieu

- France

Contact

- En savoir plus : 06 23 12 46 83 • contact@espritcoaching.fr • www.espritcoaching.fr

Horaires / Jours d'ouverture

- de 8h30 à 19h30 du lundi au vendredi

Esprit coaching, le catalyseur de votre réussite

L'ART DE LA NEGOCIATION ET DE LA COMMUNICATION COMMERCIALE

Délai d'accès

- Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande

Accessibilité / Handicap

- Nos formations sont a priori ouvertes à tous. Cependant en cas de doute, nous vous invitons à prendre contact directement avec nous, en amont de la formation, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations d'handicap qui pourraient se présenter. Dans le cas (qui n'est pas encore arrivé à ce jour) où nous ne serions pas en mesure de vous accueillir, nous avons dans notre liste de partenaires l'Agefiph vers lequel nous pourrons vous orienter. A noter que toutes nos formations sont faites dans des locaux "Accessibles PMR".