



# Communiquer avec efficacité

Enrichir son savoir-faire commercial en s'appropriant les fondamentaux de la PNL



## Objectifs de la formation :

- ✓ Intégrer les fondamentaux de la communication
- ✓ Mieux comprendre son client pour accroître ses résultats
- ✓ Argumenter efficacement pour obtenir l'adhésion et conclure avec succès

### Modalités et délais d'accès :

**Durée :** 14,00 heures - 2 jours

**Effectif :** 4 minimum et 12 maximum

#### Délaï d'inscription :

- Financement entreprise ou personnel : Jusqu'à la veille de la formation
- Financement CPF : 14 jrs ouvrés avant le démarrage de la formation
- Financement OPCO ou autre : 1 à 2 mois avant le démarrage de la formation

**Accessibilité handicap :** Locaux équipés d'un monte-escalier. Contactez notre référent, Florence CREVEL, pour étudier votre situation et organiser votre venue.

### Public et prérequis :

**Public visé :** Tout collaborateur qui possède les techniques de vente et souhaite intégrer de nouvelles techniques d'excellence commerciale

**Profils des apprenants :** Commerciaux, Chargés de clientèle, Assistant(e)s commerciales, Service administration des ventes

**Prérequis :** Pas de prérequis spécifiques

### Intervenant(e) :

Geneviève HAIZE,  
Coach en développement personnel, enseigne la PNL depuis plus de 30 ans – certifiée NLPNL.

### Moyens pédagogiques :

#### Méthodes pédagogiques :

Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation - applications des techniques abordées en trinôme - Support de formation projeté - Réalisation de QCM - Support de formation papier + version dématérialisée - Formation dispensée en présentiel

#### Modalités d'évaluations :

Test de positionnement en amont de la formation - Évaluation formative par des mises en situation contextualisées et QCM - Évaluation finale / Certification GONOGO dans le cadre d'un financement CPF : Mises en pratique des techniques, Présentation orale d'une des techniques enseignées, QCM sommatif - Évaluation de fin de formation (dite « À chaud ») - Évaluation à 3 mois (dite « À froid »)

**Modalité de validation :** Attestation de fin de formation

### Tarifs (nets de TVA) :

INTER-ENTREPRISE Coût journée - 4 apprenants pour garantir la session	INTRA-ENTREPRISE Coût journée - Groupe de 12 apprenants aux plus	CPF Coût journée - 5 apprenants pour garantir la session
<b>290 €</b> net de TVA	<b>1 190 €</b> net de TVA	<b>310 €</b> net de TVA

## Plan de la formation

Découvrir des outils de communication, puissants leviers de développement professionnel et applicables dans de nombreuses situations de la vie professionnelle et personnelle :

- 1. Prendre conscience de son propre fonctionnement, de son style et de son impact sur les autres**
  - ✓ Identifier ses difficultés à se faire comprendre et à faire adhérer ses clients,
  - ✓ Le fonctionnement de la communication : lois et impacts de la communication verbale et non verbale.
- 2. Découvrir l'utilisation des techniques de la communication**
  - ✓ Développer son sens de l'observation lors d'un entretien client via le calibrage,
  - ✓ Instaurer un climat de confiance avec son client par la synchronisation
  - ✓ Créer une relation de confiance en développant sa faculté d'écoute,
  - ✓ Clarifier la communication avec les techniques de reformulation et l'utilisation des métamodèles,
  - ✓ Déterminer avec précision ses objectifs pour atteindre son but lors d'entretiens clients,
  - ✓ Explorer le point de vue de ses interlocuteurs pour y répondre efficacement en utilisant les positions de perception.
- 3. Développer son art de la négociation et de la conviction**
  - ✓ Anticiper les questions et les objections,
  - ✓ Les principes de l'écoute active,
  - ✓ Intégrer le point de vue de son client pour mieux faire passer ses idées,
  - ✓ Rendre ses arguments plus convaincants,
  - ✓ Gérer les situations difficiles.
- 4. Mieux cerner le comportement du client grâce aux métaprogrammes**
  - ✓ Prendre du recul pour mieux appréhender les enjeux d'une situation,
  - ✓ L'exploration grâce au métamodèle,
  - ✓ Le recadrage et la formulation,
  - ✓ Gérer ses émotions,
  - ✓ Adapter son discours au registre sensoriel de son client.

**Ateliers et mises en situation tout au long de la séance de formation. Plusieurs QCM formatifs seront proposés aux apprenants tout au long de la formation.**