



Négocier et défendre ses marges

METHODE PEDAGOGIQUE :

Formation basée sur les méthodes actives favorisant l'expérimentation et l'apprentissage par la mise en œuvre.

Interactivité et formalisation des bonnes pratiques avec la suite d'Outils Klaxoon

MODALITES D'EVALUATION :

- Quiz de connaissances en fin de stage pour évaluation des acquis
- Mise en situation durant laquelle l'apprenant utilise au moins 3 techniques d'argumentation et 3 techniques de conclusion.
- Attestation de formation individuelle
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

ACCESSIBILITÉ

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

De plus, tous nos formateurs/intervenants y sont sensibilisés.

DATES :

Mise en place toute l'année, consultez-nous ou voyez avec le service formation de votre entreprise.

DUREE : 14 heures en continu

Fiche Programme

PROGRAMME DE LA FORMATION :

Avant le présentiel :

Capsule d'auto-formation : « La suggestion négative »

Capsule d'auto-formation : « Pourquoi ne pas demander pourquoi »

Mission de diagnostic-positionnement

Pendant le présentiel :

1ère partie : La préparation de mon entretien :

Une routine, un rituel : c'est quoi ? et pour quoi faire ?

Quel rituel dans notre préparation ?

Quelles questions dois-je me poser pour vérifier la qualité de ma préparation ?

2 La prise de rendez-vous téléphonique

Comment je me prépare ?

Comment je donne envie à mon interlocuteur ?

Qu'est-ce que je transmets par mail à l'issue de notre échange ?

Exercice + apport méthodo

3 Le fil rouge de l'entretien

Quels sont les objectifs de chaque étape ? Que dire, que faire ?

4 La conduite de l'entretien

La phase CREER DE LA RELATION

L'échange informel ou courtoisie d'usage Le cadrage de l'entretien

La valorisation de ma mission

La phase CONNAITRE-COMPRENDRE

Observer son interlocuteur

Structurer votre questionnement (hier, aujourd'hui, demain) Prendre des notes et Reformuler

La phase Faire ADHERER (Proposer-Argumenter-Traiter les objections)

Que vendez-vous au juste ? Quels sont vos Bénéfices clients ?

Comment transformer son argumentaire en Argumentation ?

Quelle est la ou les Techniques d'argumentation que je sélectionne ?

Comment j'appuie mes arguments par des preuves, des faits ?

Quels sont les intérêts de faire valider mon cheminement ?

Pourquoi votre interlocuteur objecte-t-il ?

Quelle sont les principales objections que vous rencontrez ?

Quelle sont les techniques permettant de contrer les arguments de votre interlocuteur ?

Comment dire de manière diplomatique : « je ne suis pas d'accord avec vous » ?

La phase Faire Avancer

Pourquoi demander des contreparties en échanges de concessions ? Comment formuler la demande de contreparties ?

La phase Faire SE DECIDER

Finaliser l'échange avec différentes techniques de dosing La formalisation des prochaines étapes

5 Je comprends comment réagit mon interlocuteur

5 Je comprends comment réagit mon interlocuteur

Pour comprendre l'autre, son individualité, nous avons besoin de critères ordonnés pour arriver à structurer les nombreuses impressions qu'il génère en nous. L'efficacité relationnelle passe par la connaissance des autres. La compétence relationnelle s'apprend.

- Que faut-il observer dans l'impression générale qui se dégage d'une personne ?

- Comment décrypter les gestes et repérer les mots employés, les tonalités de voix ?

- Comment comprendre les comportements au travail et l'organisation du temps ?

- Quels sont les modes de pensée de mon interlocuteur, quelles sont ses craintes ?

6 Les différentes stratégies pour Conduire l'échange

Comment réussir à offrir le même produit, le même service, de façon adaptée à chaque personne.

- Quels outils pour Créer de la Relation ?

- Quels outils pour Faire Adhérer ?

- Quels outils pour Faire se Décider ?

7 Entraînement et mises en pratique à partir de vos dossiers

- Préparation, Jeux de rôle, Débriefing

Conclusion de la formation

Quels sont les enseignements que je tire de cette formation ?

Comment puis-je utiliser par la suite, ce que j'ai appris au cours des 2 jours ? Qu'est-ce que je mets en place, dès demain matin ?

Quelles sont les difficultés que je risque de rencontrer, dans la mise en place de mes nouvelles pratiques ?

Evaluations des acquis

Questionnaire de satisfaction en fin de formation

Après le présentiel :

Envoi du support de synthèse : « La Mémoire du Groupe » Evaluation des acquis à froid avec l'envoi d'une mission Klaxoon

DUREE : 14 heures en continu

DATES : Mise en place toute l'année, consultez-nous.

INTERVENANT : Thierry ROUFFET - 06 07 65 04 79 - thierry.rouffet@cofiged.fr

CONTACT : Véronique LACALLE - veronique.lacalle@cofiged.fr

COÛT :

A définir et adapter lors de l'analyse du besoin du bénéficiaire