

PROGRAMME DE FORMATION EXCELLENCE RELATIONNELLE (4x3H30)

OBJECTIFS	<p>Enrichir l'image de l'entreprise auprès de vos clients</p> <p>Gagner en aisance relationnelle en toute circonstance</p> <p>Préparer et conduire un repas de l'invitation à la transaction</p> <p>Renforcer votre savoir-vivre et votre savoir-être professionnel</p> <p>Poser les bonnes questions pour connaître votre client et ses problèmes</p> <p>Devenir incontournable par une conversation mémorable</p> <p>Apaiser des tensions et négocier avec votre interlocuteur</p> <p>Influencer et persuader votre interlocuteur</p> <p>Communiquer avec plus d'impact visuel, vocal et verbal</p> <p>Fidéliser le client grâce à un meilleur relationnel</p>
PRÉ-REQUIS	Aucun
DURÉE	14h répartis en 4 modules de 3h30
DATE PLANNING DÉLAI D'ACCESSIBILITÉ	<p>Selon les disponibilités du client et du formateur</p> <p>Accessibilité sous 3 semaines</p>
MODALITE D'ACCÈS	Entretien pour connaître et analyser les besoins des stagiaires
PUBLIC CIBLE	Intra – Toute personne au contact d'un client
COÛT	Nous consulter pour obtenir un devis sur-mesure

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Cours théorique, mise en situation et exercice pratique liés aux vrais repas de l'entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

MATERIELS : un rétroprojecteur, une table, une chaise par participant, une desserte, de la vaisselle pour montrer l'environnement de la table

MODALITÉS D'ÉVALUATION

AVANT LA FORMATION : Test de positionnement
APRES LA FORMATION : Test d'évaluation après formation

ACCÈSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

N'hésitez pas à nous contacter. Nous analyserons avec vous la meilleure formule de formation adaptée à votre situation. Retrouvez plus d'informations sur l'accès à la formation pour les personnes en situation d'handicap sur les sites de l'Agefiph, les Cap Emploi, du FIPHFP ou des MDPH. Ce programme sera adapté en fonction des niveaux et des attentes de chaque participant. Des moyens de compensation seront mis en place pour les personnes en situation de handicap.

CONTACTS

COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF : bonjour@populence-academy.com – 06 63 89 55 30

EN AMONT DU 1^{ER} MODULE : TEST DE POSITIONNEMENT + TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Présentez votre offre et votre stratégie de prospection
- Rédigez un argumentaire de 20 secondes par mail, téléphone, rencontre

MODULE 1 COMPRENDRE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE – 3H30

INTRODUCTION (15')

Présentation de la formation, des participants et des résultats au test de positionnement
La rencontre et le repas, leviers de performance sous-estimés

PARTIE 1 : TRANSFORMEZ VOS RENCONTRES EN ACCÉLÉRATEUR DE CONFIANCE (60')

Construire et enrichir votre réseau

Les bonnes pratiques pour capter l'attention par mail, téléphone, rencontre

PAUSE CAFÉ (10')

AUDIT DE VOS PRATIQUES : OFFRE & PRÉSENTATION (30')

Présentez-vous avec plus d'impact

PARTIE 2 : ADOPTEZ UNE POSTURE PROFESSIONNELLE (60')

Communiquer les bons messages

Introduction à la posture, la gestuelle et les éléments de langage qui font la différence

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 1 (5')

ATELIER DISC : PARTIE 1 (60')

EN AMONT DU 2^{EME} MODULE : TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Identifier les différents profils de vos clients et adaptez votre argumentaire
- Lister les sujets de conversations abordés (personnels et professionnels)
- Lister les lieux de vos repas (petit déjeuner, café, déjeuner, afterwork, dîner)

MODULE 2 MAÎTRISER TOUS TYPES DE REPAS D'AFFAIRES – 3H30

DEBRIEF DE VOS RÉCENTS REPAS D'AFFAIRES (15')

Bilan positif/négatif, informations collectées, opportunités, prochaine étape ou relance prévue

PARTIE 1 : INTÉGREZ LE REPAS DANS VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE (60')

Fonctions et typologies de repas productif, informel et festif

Conditions idéales avant, pendant, après

PAUSE CAFÉ (10')

PARTIE 2 : MAÎTRISEZ L'ÉTIQUETTE DU REPAS (60')

L'environnement et la posture professionnelle

L'essentiel des bonnes manières à table

AUDIT DE VOS PRATIQUES : IMAGE DE MARQUE (30')

Plan de découverte, argumentaire adapté au profil chaque client, lieux pour vos rencontres

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 2 (5')

ATELIER DISC : PARTIE 2 (60')

EN AMONT DU 3^{EME} MODULE : TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Quelle(s) réalisation(s) vous rendent fiers ? vous démarquent ?

MODULE 3 COMMUNIQUER AVEC PLUS D'IMPACT – 3H30

DEBRIEF DE VOS RÉCENTS REPAS D'AFFAIRES (15')

Bilan positif/négatif, informations collectées, opportunités, prochaine étape ou relance prévue

PARTIE 1 : MAÎTRISEZ TOUTE FORME DE COMMUNICATION (60')

Les clés pour faire bonne impression et inspirer confiance

Langage corporel (posture, gestuelle, signaux faibles), voix

MISE EN SITUATION : DÉVELOPPEZ VOTRE CHARISME PROFESSIONNEL (30')

Utilisez votre regard, le silence et votre voix dans un contexte professionnel

PAUSE CAFÉ (10')

PARTIE 2 : ADAPTEZ VOTRE COMMUNICATION À VOTRE INTERLOCUTEUR (60')

Un argumentaire pour chaque profil DISC

Techniques de conversation, observation de votre invité

MISE EN SITUATION : IDENTIFIEZ LA PERSONNALITÉ DE VOTRE INTERLOCUTEUR (30')

Observez et adaptez votre communication

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 3 (10')

EN AMONT DU 4^{EME} MODULE : TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Lister les objections de vos clients
- Recenser les tensions rencontrées avec un client

MODULE 4 ENRICHIR VOTRE INFLUENCE – 3H30

DEBRIEF DE VOS RÉCENTS REPAS D'AFFAIRES (15')

Bilan positif/négatif, informations collectées, opportunités, prochaine étape ou relance prévue

PARTIE 1 : L'ART DE CONVAINCRE & DE PERSUADER (45')

L'essentiel de la rhétorique entre raison et émotion

Types d'arguments, méthode d'analyse, points de douleur

MISE EN SITUATION : OBTENEZ UN PROCHAIN RENDEZ-VOUS (30')

Transformez un inconnu en allié lors d'un événement networking

PARTIE 2 : INFLUENCEZ LA PRISE DE DÉCISION (45')

Les mécanismes de l'influence

Techniques de storytelling, images mentales, techniques de conversation

MISE EN SITUATION : MENEZ LA CONVERSATION (30')

Utilisez toute technique (communication émotion, conversation)

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 4 & QUIZ DE SATISFACTION (15')

EN AVANT UN CERTIFICAT DE RÉALISATION