

# ATTITUDE ET RELATION CLIENT

## PROGRAMME

### A- TRAVAIL SUR L'ACCUEIL : savoir accueillir l'autre

Se dire « bonjour », se présenter, le début d'une relation, établir la relation sur des bases constructives

- Divers exercices de jeux de théâtre de dynamique personnelle et collective

### B- SAVOIR ECOUTER : être à l'écoute de l'autre

Développer l'écoute active, écouter l'autre proposition, développer sa concentration, s'adapter à l'autre, s'écouter en silence et en parole

- Exercices d'improvisation – Techniques A.Boal

### C- ECHANGE VERBAL ET NON-VERBAL : comment parle-on ? / Quelle est mon attitude ?

Identifier les différents tons et intentions, respect de l'autre, le client, gérer ses émotions comme un acteur

- Jeux de diction, d'articulation, d'expression orale
- Etablir le contact à l'aide d'exercices de théâtre, training de l'acteur

### D- VENDRE / DEFENDRE SON SUJET, SON PRODUIT

Comment argumenter et convaincre, élargir son argumentaire, être acteur de l'entretien, de la vente

- Jeux d'improvisation et retour du public

### E- DE L'ECHANGE A LA NEGOCIATION

S'affirmer sans s'imposer, savoir confirmer une vente, optimiser la relation client

- Mises en situation sur thèmes précis

## DEROULEMENT DE LA FORMATION

### 1<sup>er</sup> jour :

- Mise en relation du groupe et présentation du programme
- Analyse des étapes de la communication
- Evaluation des étapes précises de la vente à travailler au cas par cas

### 2<sup>ème</sup> jour :

- Mise en situation des scènes à travailler
- Etre l'acteur de l'échange, de la vente
- Vérification des outils à utiliser suivant les situations

Remise du livret de la formation, support écrit pour le stagiaire des méthodes et outils de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires auront découvert de nouveaux outils de communication. En se les appropriant, ils iront vers plus d'efficacité et d'aisance en tant que vendeur.

Réf. EVT026

### Public

Commerciaux sédentaires et itinérants, assistantes commerciales, vendeurs magasin

### Prérequis

Avoir une activité commerciale

### Résultats attendus

Maîtriser sa communication pour être plus performant dans sa relation commerciale.

### Objectifs pédagogiques

Apprendre à mieux communiquer pour mieux vendre.

Mettre en place les outils qui permettent d'améliorer et de développer les compétences techniques et relationnelles pour assurer une vente de qualité

### Méthodes pédagogiques

L'outil théâtre comme moyen de rencontre, de découverte et de vérification de nos comportements :

- s'ouvrir aux jeux pour mieux savoir vendre
- trouver le jeu pour défendre/vendre un produit ou un service

Les méthodes et outils de la communication pour analyser, mettre en place et installer les différentes étapes de la vente :

- notions de base de la communication professionnelle
- analyse Transactionnelle et P. N. L

### Durée

2 jours soit 14 heures

### Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

### Calendrier 2019

AGEN :

- 27-28 juin
- 9-10 décembre

### Tarif

600 € HT

### Intervenant

Hubert TURJMAN

### Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82