Le CESAME

Management National Toute division

Intelligence relationnelle client

Objectifs

- Comprendre les attentes du clients et développer son attitude empathique
- Préparer, mener et conclure une négociation
- Identifier les techniques d'achat
- Synthétiser des idées complexes, développer ses capacités de pédagogue dans la relation commerciale
- Improviser et ne pas se faire déstabiliser
- Préparer et animer une stratégie commerciale

Durée
21 heures3 jours

Nombre de participants
De 7 à 9 participants

En présentiel

Tarif
Contactez votre responsable formation RH pour plus d'informations

Activités
Toute activité

Level
National

Aperçu

Programme

JOURNEE 1 : LA RELATION CLIENT

- Développer son intelligence relationnelle
- Faire preuve d'empathie
- Déterminer l'intelligence relationnelle. Présentation des profils de personnalité. Exemple de comportements à favoriser / bannir. Notion de filtre : différence entre image et réalité. Remise en cause des certitudes. L'art du questionnement et de l'écoute
- Préparer et conduire une négociationPréparer et animer une stratégie : Réseau, lobbying et jeux d'influence Démystifier le rôle de l'acheteurSe placer d'égal à égalLa grille de préparation

JOURNEE 2 : NEGOCIER

- Résister à une déstabilisation - Dire non - faire face à des personnalités difficiles. Différents modes de réponses efficaces
- Faire face à une remarque ou critique
- Comprendre ce qui est en jeu
- Gérer les contre-vérités
- Dire NON : Affirmer une position de manière ferme et respectueuse
- Gérer un conflit : Prendre du recul
- Maîtriser ses émotions
- Choisir la stratégie la plus appropriée aux situations tendues
- Se mettre d'accord sur l'objet du désaccord
- Prioriser.

JOURNEE 3 : IMPACT DE LA FORME

- Travail du jeu d'acteur et application sur la posture pour impacter la relation commerciale
- Différentes formes de message
- Congruence des messages : adapter la forme au résultat attendu
- Distinguer assertivité et agressivité
- Bases de la communication non violente
- Conjuguer fond et forme : les bases de la facilitation
- Confrontation et convergence avec le point de vue des Achats
- Bases de la facilitation : nudges et cadrages de l'orientation des discussions

Méthodes pédagogiques

Formation organisée en 2j+1j. Chaque journée permet d'aborder un thème différent. Chaque thème travaillé fait l'objet d'un retour d'expérience lors de la journée de formation suivante. Durant toute la période de formation, chaque participant pourra bénéficier d'un suivi personnalisé en lien avec son formateur. Un accompagnement post-formation est mis en place, permettant de travailler et/ou approfondir avec le formateur une problèmatique ou situation particulière.

Evaluation

Retour d'expérience et accompagnement post-formation

Ressources pédagogiques

Livret stagiaire

Pour qui ?

Public concerné

Commercial, Ingénieur / Technicien études de prix

Prérequis

- Etre en relation avec le client dans la cadre de ses fonctions

Informations pratiques

Campus Le CESAME qui dispensent la formation

- Le CESAME Centre-Est Télécharger le livret d'accueil
- Le CESAME Île-de-France Nanterre Télécharger le livret d'accueil

Délais d'accès à la formation

Rapprochez-vous de votre responsable formation RH

Modalités d'accès et d'accueil

Référez-vous au livret d'accueil de votre centre CESAME et aux conditions sanitaires en vigueur

Le CESAME est également engagé dans une démarche handi'accueillante. Vos centres de formation CESAME sont engagés dans une démarche handi' accueillante. Nous sommes à votre disposition pour tout besoin d'amélioration de vos conditions d'accès à la formation, qu'elles soient physiques, sensorielles, matérielles ou pédagogiques

SIRET

380 448 944 00211

NDA

11 92 11594 92