Le CESAME

Management | National | Bâtiment | Génie Civil

Approche commerciale : comportement & empathie

Objectifs

- Maîtriser son comportement : lire et utiliser le langage non verbal
- Analyser le comportement du client et rebondir sur ses interrogations et centres d'intérêts
- Développer les bons réflexes pour créer de l'empathie
- Affirmer sa confiance en soi et être à l'aise avec le client

Durée
7 heures1 jours

Nombre de participants
De 8 à 10 participants

En présentiel
Taux de satisfaction : 100%

Tarif
Contactez votre responsable formation RH pour plus d'informations

Activités
Bâtiment

Level
National

Aperçu

Programme

METTRE EN PLACE DES POINTS D'ANCRAGE POUR ETRE A L'AISE AVEC LE CLIENT

- Développer son écoute et son empathie
- Gérer son tract, son émotionnel en toutes circonstances
- Maîtriser son comportement

CONNAITRE ET UTILISER LA COMMUNICATION NON VERBALE

- Développer son charisme personnel
- "Lire" le langage non verbal du client
- Se mettre en phase avec lui

MAITRISER LES POINTS CLES DE LA REUSSITE DE SON ENTRETIEN Communiquer :

- Créer de l'empathie pour devenir un interlocuteur privilégié
- Donner la parole au client
- Utiliser les silences

Maîtriser les situations sensibles :

- Gérer les objections
- Rebondir sur les interrogations du client
- Rester calme en toutes circonstances

Méthodes pédagogiques

- Mises en situations

- Retour d'Expérience
- Débriefing individuel et collectif

Evaluation
Quiz

Ressources pédagogiques
Livret stagiaire

Pour qui ?

Public concerné
Commercial, Resp/chargé d'opérations immobilières

Prérequis
Aucun

Informations pratiques

Campus Le CESAME qui dispensent la formation

- Le CESAME Sud-Est Télécharger le livret d'accueil
- Le CESAME Centre-Est Télécharger le livret d'accueil
- Le CESAME Île-de-France Nanterre Télécharger le livret d'accueil
- Le CESAME Ouest Télécharger le livret d'accueil
- Le CESAME Rouen (antenne de Boufféré)
- Le CESAME Nord-Est Télécharger le livret d'accueil

Lieu de formation
France entière

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