

ÉCOUTE ET COMMUNICATION : LA FORCE DE CONVAINCRE

Durée & Format

Durée : 7 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre [site Internet](#)

Tarif public inter : Consulter notre [site Internet](#)

Public visé

Dirigeants et commerciaux souhaitant améliorer leur efficacité professionnelle et celle de leur(s) équipe(s).

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Développer son assertivité
- De pérenniser sa relation commerciale grâce à une communication fiable et de qualité

Programme et déroulement

Jour 1 – Matin

Thème 1 : Rappel : la communication verbale et non verbale

- Impact de ma communication non verbale lors d'un échange commercial de visu ou par tel.
- Image de soi, estime de soi, image perçue.
- Identifier son mode de communication privilégié dans la relation commerciale (test d'assertivité)

Thème 2 : Les modes de communication convaincants

- Comprendre et identifier le mode de communication de son client
- Être au clair avec ses valeurs et celles de l'entreprise
- Identifier les valeurs du client
- Instaurer et cultiver par sa communication de qualité une relation de confiance stable et pérenne dans le temps

Jour 1 – Après-midi

Thème 3 : La vente additionnelle sans forcer le client : être convaincu, convaincant et transparent

- La vente additionnelle : qu'est-ce que c'est ?
- Quand l'utiliser ? Pourquoi ? Quel est l'intérêt économique et commercial ?
- Techniques d'appropriation et de mise en œuvre de la vente additionnelle

Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.



Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation a lieu en présentiel :

- 1 vidéoprojecteur par salle
- 1 ordinateur

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)