

Intelligence relationnelle client

Objectifs

- Comprendre les attentes des 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 heures 3.0 jours

Nombre de participants

De 8 à 10 participants

En présentiel

Tarif

Contactez votre responsable formation
RH pour plus d'informations

Activités

Toute activité

Aperçu

Programme

JOURNÉE 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 négociation
Préparer et animer une stratégie : Réseau, lobbying et jeux d'influence
Démystifier le rôle de l'acheteur
Se placer d'égal à égal
La grille de préparation

JOURNÉE 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.

JOURNÉE 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 mode séquentiel à raison de 3 fois une journée espacée d'au moins 1 mois. 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 problématique 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

Centres CESAME qui dispensent la formation

- CESAME Centre-Est [Télécharger le livret d'accueil](#)

Lieu de formation

Centre-Est

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