

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Acquérir des outils et des pratiques pour argumenter et convaincre ses interlocuteurs

Activer son écoute pour identifier le besoin de nos interlocuteurs

Adapter son discours et son comportement selon le profil de nos interlocuteurs

Communiquer avec impact

Gérer les objections et les blocages

## PARTICIPANT

Toute personne susceptible de gérer un conflit social.

## PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance préalable n'est nécessaire

## FORMATEURS

Spécialiste en Communication

## MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

## PROGRAMME

### COMPRENDRE LES SPECIFICITES DE L'ARGUMENTATION

Comprendre mécanismes de prise de décision

Développer un état d'esprit orienté « besoin interlocuteur »

Identifier les compétences clés pour bien argumenter

### DEVELOPPER SON ECOUTE ACTIVE ET ADAPTER SON ARGUMENTATION

Poser des questions ouvertes pour comprendre le besoin

Mieux comprendre son interlocuteur grâce aux styles de communication

Adapter son style de communication et son argumentation pour convaincre ses interlocuteurs

### COMMUNIQUER AVEC IMPACT

Structurer son discours

Utiliser des effets oratoires et des supports impactant

Mailler ses interlocuteurs

### GERER LES OBJECTIONS

Reformuler positivement pour orienter vers la recherche de solutions

Creuser les objections pour identifier les vrais freins

Transformer les objections en occasion de vendre

### GERER LES SITUATIONS DE BLOCAGE

L'art de jouer le « non »

Adopter les bons réflexes pour résister et valoriser ses efforts

Etablir une logique de collaboration « gagnant-gagnant »

Bien préparer ses entretiens en étant prêt à négocier