

**Profil du stagiaire :** Toute personne en lien avec des clients

**Prérequis :** Aucun

*Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter en amont si vous souhaitez davantage de renseignements sur ce sujet*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les aspects limitants de son propre cadre de références
- Adapter mon cadre de référence à celui de mon/ma client.e
- Comprendre le circuit d'une information dans le cerveau
- Développer une posture assertive
- Obtenir de bon gré avec efficacité

## PROGRAMME

### Programme de la journée 1

- **Définir les valeurs de l'entreprise**
  - Comment rendre visibles et opérationnelles les valeurs de l'entreprise ?
- **Identifier ma posture relationnelle et mes acquis**
  - Identifier ce qui soutient sa posture au droit de mes valeurs
  - Se sensibiliser à son propre cadre en identifiant le MOI / la FONCTION et le ROLE
  - Mesurer l'impact de son expérience et de ses acquis lors d'une relation commerciale
- **Développer un posture assertive - Outils de la gestion des situations difficiles :**
  - Utiliser l'art de l'écoute et l'art de questionner à travers des cas pratiques et échanges d'expérience, dont les objections spécifiques

### Programme de la journée 2

- **Observer et corriger** ma posture en cas de relations inconfortables
- **Comprendre** le fonctionnement du cerveau selon Hermann et Mac Clean
- **Appréhender** les clefs de motivation de vos clients
- **Pratiquer les mises en situation** sur le fait d'obtenir de bon gré
- **Dépasser** les limites de son propre cadre de référence

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Ludique, sommatif et démonstratif
- Mode d'intervention : en présentiel
- Repas pris en commun selon les règles sanitaires du moment
- Mise à disposition d'une salle équipée d'une table et d'une chaise par participant, un projecteur, un écran de projection, un paper-board, des stylos feutres et le café d'accueil
- Mise à disposition et reproductions des supports de formation par le demandeur ou par nos soins

## FORMATION / MÉTHODE

- Diaporama power point et/ou Support papier de la formation – ATELIERS - Échanges interactifs oraux et exemples d'expériences
- Évaluation formative et/ou sommative - Évaluation de satisfaction du stagiaire en fin de formation - Remise d'une attestation de présence et d'assiduité
- Plan individuel post-formation
- Synthèse après formation avec le commanditaire

**Durée** : 7 heures/jour x 2 jours = 14 heures**Horaires** : 9h à 12h30 / 14h à 17h30**Nombre de stagiaires** : Inter entreprise (de 4 à 10 personnes)  
ou Intra entreprise (entre 2 et 10 personnes)**Lieu** : La ville sera indiquée sur la convention et l'adresse exacte au plus tard un mois avant la formation**Tarif** : [contact.coachtalents@gmail.com](mailto:contact.coachtalents@gmail.com)**Délai d'inscription** : min. 15 jours avant la formation si prise en charge par un Opérateur de Compétences. Sinon, min. 48H**Formateurs** : Nadine Coquillat - Baptiste Coquillat