

# Dynamiser vos présentations orales

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Améliorer ses qualités d'écoute et d'adaptation, gagner en présence et en confiance. Rebondir et gérer l'imprévu dans la prise de parole, et notamment les réactions du public.

**Profils:** Toute personne désireant améliorer ses présentations orales.

**Méthodes:** Textes proposés par le formateur, présentations techniques, discours, coupures de presse et textes de théâtre. Mise en situation et jeux de rôles de scènes.

**Prérequis:** Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Évaluation:** L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Identifier ses propres comportements

- Identifier ses comportements verbaux et non verbaux
- Déterminer sa propre perception et celle qu'en ont les autres
- Déterminer son style de communication
- Mobiliser et dynamiser ses ressources et son énergie
- Gérer son potentiel émotionnel et son stress

## L'importance de la préparation du contenu

- Créer et maîtriser vos fiches, notes et supports de présentation
- Se préparer pour argumenter et répondre aux objections
- Identifier vos faiblesses et valoriser vos forces sur le sujet
- Utilisez vos notes préparatoires

## Préparer et organiser votre plan

- Une introduction qui donne envie et qui clarifie
- Un développement bien construit
- Terminer votre discours et réussir votre sortie de scène

## Techniques de captation de l'attention du public par les effets de surprise

- Proposer des exemples concrets
- Pimentez d'anecdotes, utilisez l'humour
- Agrémenter le tout avec des changements de rythmes
- Dynamiser les phrases ; choisir les mots et les tournures qui canalisent l'attention
- Ajuster son style aux situations
- Faire voir, faire vivre ce que l'on dit pour le faire retenir
- Dire plus en moins de mots
- Développer son sens de la formule

## S'affirmer, créer l'action et agir

- Enrichir ses capacités d'expression
- Prendre conscience de sa présence et de son territoire
- Utiliser le message implicite
- Développer aisance, présence et créativité
- Créer un réel courant de sympathie et de complicité avec les autres, tout en restant naturel et sincère
- Les 3 C : Contrôle, Communication, Convivialité

## S'adapter pour convaincre

- Identifier les attitudes de son public pour être force de proposition et de dynamisation
- Adapter son style de communication aux réactions du public
- Argumenter et rebondir spontanément sur un événement imprévu
- Équilibrer sa communication entre action et écoute

# L'art de convaincre, stratégie optimale de vente

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Intégrer les mécanismes-clés de la vente, prendre confiance, acquiescer d'emblée les bons repères pour conduire ses entretiens de façon professionnelle, séduisante et différenciatrice. Disposer des clés pour négocier selon la typologie des interlocuteurs, adapter sa stratégie et faire les bons choix.

**Profils:** Commercial sédentaire ou itinérant, ingénieur commercial, chargé(e) d'affaire, toute personne souhaitant développer sa persuasion dans un contexte de vente.

**Méthodes:** Etude de cas et jeux de rôle tenant compte de la réalité du terrain. Echanges entre les participants et des retours d'expériences autour des bonnes pratiques, mise en situation filmée et débriefée.

**Prérequis:** Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Évaluation:** L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Connaître son client

- Initier le dialogue avec naturel
- Découverte des besoins et des motivations d'achat
- Poser des questions ouvertes
- Eviter les méthodes de questionnement stéréotypées
- Etre curieux
- Pratiquer l'écoute active

## Cibler ses arguments

- Reformuler pour ne pas se disperser
- Sélectionner, valoriser et limiter ses arguments pour être efficace
- Parler avantages et bénéfices client
- Comment faire court et percutant

## Persuasion et charisme pour augmenter son impact émotionnel

- L'objection : faut-il la redouter
- Reformuler pour rassurer
- Isoler pour structurer
- Apporter les bons arguments
- Savoir accueillir les critiques
- Questionner pour convaincre

## La négociation : le juste équilibre

- Sur quoi repose le succès d'une négociation
- Connaître les raccourcis de la décision : les leviers de l'influence
- Valoriser ses efforts
- Valoriser le prix
- Savoir être ferme en évaluant les zones d'accord possible et les contreparties que l'on veut obtenir
- Distinguer objectif et stratégie de négociation

## Conclure efficacement

- La conclusion : instant critique
- Savoir quand conclure
- Les astuces selon le mode de communication : écrit, face à face, téléphonique
- La conclusion en deux étapes

# La gestion optimale du temps

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Prendre conscience de son comportement : proactif ou réactif. Connaître les bonnes pratiques de gestion du temps : principes, méthodes et outils, adopter les habitudes des personnes efficaces, reprendre le contrôle de son temps.

**Profils:** Toutes les personnes qui veulent améliorer leur efficacité, mieux gérer leur temps et leurs priorités.

**Méthodes:** Alternance d'apports théoriques et pratiques. Jeux, questionnaires, mises en situation. Formation ludique et concrète. Débriefing et ancrage des acquis de la formation.

**Prérequis:** Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Évaluation:** L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Optimiser la gestion du temps

Pourquoi gérer son temps ?

Les composantes de la gestion du temps

Identifier sa relation au temps

Les freins à une bonne gestion du temps

Analyser et diagnostiquer son emploi du temps

## Identifier son rapport au temps et adopter les bons comportements

Pourquoi a-t-on toujours l'impression de manquer de temps ?

Connaître les grands concepts et les "maladies" de la gestion du temps

Identifier son comportement face aux demandes / attentes / changements

Équilibrer temps professionnel et temps personnel

Apprendre à travailler sous pression

## Organiser son temps de travail et savoir planifier

Définir des objectifs

Le processus pour établir les priorités

Définir ses priorités à court terme et moyen terme

Utiliser les différents outils d'organisation

Anticiper et gérer les imprévus

Simplifier les tâches

Regrouper les activités homogènes

Prévoir des tâches flottantes

Utiliser le rétro-planning pour ses projets

## Outils d'organisation personnelle

Évaluer vos ressources internes et capacités

Avoir un espace de travail optimal

Mobilisez vos énergies pour un changement positif

Se donner des objectifs atteignables et quantifiables

Explorez les mécanismes Importance/Urgence

Priorité aux priorités

Définir une organisation à haute rentabilité de l'investissement temps

Alimentez votre énergie et votre motivation

Être assertif

Savoir dire non

La source des ressentis négatifs

## Améliorer ses procédures de travail

Gestion des imprévus

Déclarer efficacement

Faire en sorte que ses projets soient sous son contrôle

Trucs et astuces pour mieux organiser son temps

Respecter son mode personnel biologique pour être plus productif

Agir et ne pas remettre au lendemain

Tenez le score de vos réussites

Mettre en place une culture d'organisation positive

# Optimiser la relation client et gagner en efficacité

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client et adapter sa communication. Acquérir des techniques de communication et des qualités relationnelles afin de communiquer de façon positive et de pouvoir optimiser la relation client.

**Profils:** Toute personne en lien avec des clients.

**Méthodes:** Des jeux de rôles destinés à simuler des situations opérationnelles permettront d'évaluer les points forts et les points à améliorer de chaque participant. Vous utilisez une méthode éprouvée pour construire et animer des séquences d'accompagnement. Analyse de cas et conseils personnalisés.

**Prérequis:** Avoir des bases liées au commerce ou à la vente.

**Évaluation:** L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
- Comprendre comment fidéliser le client

## Mettre en place des attitudes qui feront la différence en face à face et au téléphone

- Connaître les principes de base de la communication et adapter son style de communication
- Développer son sens de l'empathie
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Savoir présenter votre entreprise
- Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
- Savoir reformuler
- Comment écouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Savoir argumenter efficacement et convaincre le client
- Expliquer les solutions, les valoriser
- Savoir conclure
- Communiquer une mauvaise nouvelle
- Expliquer les enjeux pour faire adhérer
- S'impliquer pour obtenir l'engagement

## Contrôler des réactions instinctives en situation difficile

- Comprendre les insatisfactions clients
- Connaître ses réflexes instinctifs : les accepter ou les modifier
- Apprendre à les utiliser, à savoir en jouer
- Ne pas se laisser envahir par ses émotions et/ou celles des autres
- Identifier ses réflexes, ses idées reçues ou préjugés

## Développer son potentiel relationnel et gérer les situations conflictuelles

- Savoir dire un message délicat
- Développer un comportement verbal et non verbal cohérent
- Savoir répondre aux objections
- Gérer les critiques et les désaccords

## La démarche qualité : la clé de la satisfaction client

- Se fixer des objectifs pour chaque client
- Mettre en place une stratégie de relation client
- Développer la qualité de service pour développer les offres
- Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service