

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Comprendre la dynamique de ses clients pour établir un lien de confiance

JOURNÉE 1

A l'issue de cette formation vous saurez relever un ensemble d'informations non verbales permettant d'établir la confiance nécessaire pour réussir votre négociation.

- Déjouer les stéréotypes de la négociation
- Lire rapidement le niveau d'ouverture de l'autre
- Établir la relation à partir du repérage des indices de méfiance
- Aiguiser son sens de l'observation pour viser juste
- Repérer rapidement les motivations de mon client

Si vous vous posez la question :

Puis-je lui parler avec franchise ?

Comment ouvrir la négociation sur de bonnes bases ?

Comment repérer les attentes de mes clients ?

Est-il mal-à-l'aise ou est-ce une stratégie pour que je lâche du lest ?

Est-il nécessaire que j'aille le chercher ou est-il déjà convaincu ?

A-t-il confiance en moi ou me le fait-il simplement croire stratégiquement ?

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Comprendre la dynamique de ses clients pour établir un lien de confiance

PROGRAMME JOUR 1

THÈME 1 - MES LEVIERS D'INFLUENCE POUR UNE BONNE NÉGOCIATION

Caractéristiques corporelles : les impacts non conscients sur le jugement

Repérer nos biais dans la relation

Les influences corporelles dans la relation : la résonance corporelle

Déjouer nos préjugés engrammés et nos projections

Identifier ses forces et faiblesses corporelles,

Avoir un coup d'avance

Identifier les révélateurs de « fébrilité »

Optimiser l'échange : une bonne expression non-verbale est un esprit préparé

User de la résonance motrice

Influencer l'autre, c'est savoir être influencé

Envoyer des messages clairs

Trucs et astuces corporels

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Comprendre la dynamique de ses clients pour établir un lien de confiance

PROGRAMME JOUR 1

THÈME 2 - LES MESSAGES CORPORELS DE L'AUTRE : IDENTIFIER SA POSTURE

Evaluer le tempo dans l'échange, ce que son corps traduit

Repérer les degrés d'ouverture : motivations, engagement / implication

Croisements, positions de chaise et axes de tête

Identifier sa fiabilité corporelle et la non-verbalisation

La manipulation d'objets, peur, malaise et repositionnement,

Auto-contacts & micro réactions

Comprendre que derrière ses états d'être, une stratégie est en place

Evaluer la compréhension de l'autre à travers sa charge cognitive :

Les mouvements oculaires

Définir sa posture mentale dans la relation :

Expert, soumission ou égal à égal

Identifier les stratégies face à l'insécurité

Déceler les items d'inconforts, de difficultés ou de rejet

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Comprendre la dynamique de ses clients pour établir un lien de confiance

PROGRAMME JOUR 1

THÈME 3 - SE DONNER LES MOYENS DE RÉUSSIR

Oser clarifier les messages pour enrichir la négociation

Verbaliser pour entrer dans la stratégie gagnant-gagnant

Centraliser sur le projet pour bonifier la relation

Poser des questions sécurisantes

Formuler l'insécurité repérée chez l'autre,

Se sécuriser soi-même

Faire émerger le lexique corporel

Le questionnement engageant

Rebondir en sous-questionnant

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Maitriser l'écoute active pour garder le lien et identifier les besoins forts

JOURNÉE 2

Grâce à cette formation vous serez capable d'utiliser le langage corporel pour relever les doutes et incompréhensions, rebondir et faire progresser la négociation.

- Identifier et faire émerger les non-dits
- Comprendre dans quelle stratégie de communication se place mon client
- Savoir rebondir sur les non-dits en questionnant et pour rassurer mon client
- Questionner pour rassurer mon client
- Utiliser les indices para-verbaux comme vecteur d'approfondissement du discours

Si vous vous posez la question :

Comment faire pour savoir ce que l'autre pense alors que je parle ?

Est-ce que mon client pense ce qu'il dit, dit ce qu'il pense ?

Se pourrait-il que mon client soit en train de changer d'avis alors même qu'il ne dit rien ?

Même s'il ne dit rien je pense qu'il est en accord avec moi. Mais ai-je raison ?

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Maitriser l'écoute active pour garder le lien et identifier les besoins forts

PROGRAMME JOUR 2

THÈME 1 - IDENTIFIER ET FAIRE EMERGER LES NON-DITS

Distinguer deux types de négociation

S'exercer à travers l'analyse de vidéos

THÈME 2 - COMPRENDRE LA STRATEGIE DE COMMUNICATION DANS LAQUELLE SE PLACE MON CLIENT

Comprendre comment mon client incarne ses pensées

Un regard porté sur le geste

De la dimension diachronique du geste à sa dimension neurosymbolique.

La configuration du geste en négociation

Exercices vidéos

THÈME 3 - SAVOIR REBONDIR SUR LES NON-DITS EN QUESTIONNANT ET POUR RASSURER MON CLIENT

Les expériences de la microdémangeaison

Les démangeaisons clés dans la négociation

Mises en situations apprendre à interpréter

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Maitriser l'écoute active pour garder le lien et identifier les besoins forts

PROGRAMME JOUR 2

THÈME 4 - UTILISER LES INDICES PARA-VERBAUX COMME VECTEUR D'APPROFONDISSEMENT DU DISCOURS

Exercices vidéos

Utiliser les indicateurs paraverbaux pour rebondir

Utiliser les indicateurs paraverbaux pour questionner sur la base des figures
d'autorité

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Renforcer sa relation pour la rendre pérenne

JOURNÉE 2 + 1

A l'issue de cette formation vous serez capables d'observer les désaccords ou points de litige de vos clients alors qu'ils sont et restent silencieux. Vous progresserez à partir de ces indices corporels vers la conclusion de l'accord.

- Apprendre des retours d'expériences des participants
- S'intéresser aux émotions de son interlocuteur
- Comprendre alors qu'il ne dit rien que mon interlocuteur est en train de changer de positionnement
- Sentir le besoin de reformulation de mon client à travers son langage corporel
- Changer de stratégie de négociation à partir de l'écoute silencieuse de mon client
- Gagner la confiance de votre client parce qu'il se sent compris

Si vous vous posez la question :

A quoi pense-t-il en ce moment, pourquoi ne réagit-il pas à ce que je dis ? Est-il vraiment attentif ?

Qu'attend-il de moi, dois-je le questionner ou le rassurer ?

Comprend-il ce que je suis en train de dire et dois-je lui donner la parole ?

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Renforcer sa relation pour la rendre pérenne

PROGRAMME JOUR 2 +1

THÈME 1 - APPRENDRE DES RETOURS D'EXPERIENCES DES PARTICIPANTS

Approche autour du livret expérimental

THÈME 2 - S'INTERESSER AUX EMOTIONS DE NOTRE INTERLOCUTEUR

Propositions supplémentaires liées à la compréhension émotionnelle de son
interlocuteur

Contre-empathie et Neurones miroirs

THÈME 3 - SENTIR LE BESOIN DE REFORMULATION DE MON CLIENT A TRAVERS SON LANGAGE CORPOREL

Mon interlocuteur rumine une émotion

Les clignements de paupières et l'information

Des bouches aux mouvements de langues par la morsure

CAPTER LES ATTENTES DE SES CLIENTS POUR MIEUX LES CONVAINCRE

Renforcer sa relation pour la rendre pérenne

PROGRAMME JOUR 2 +1

THÈME 4 - COMPRENDRE ALORS QU'IL NE DIT RIEN QUE MON
INTERLOCUTEUR EST EN TRAIN DE CHANGER DE POSITIONNEMENT

Les types de reformulations ou de questionnements à éviter et dans quel
contexte

Exercices de mises en situations d'entretiens de négociations difficiles

INITIATION A LA SYNERGOLOGIE®

Nos objectifs de formation

NOS OBJECTIFS DE FORMATION

- **Evaluer l'impact** de sa propre image corporelle,
- **Développer** une compréhension globale des états d'être et de pensée de ses clients,
- **Stimuler ses compétences** dans sa relation humaine,
- **Se rendre compte** que l'information corporelle de ses interlocuteurs n'est pas figée,
- **Expérimenter** la qualité de ses échanges, de ses entretiens,
- **Trouver des leviers** pour faire avancer la relation,
- **Gagner du temps** dans son approche clients à travers les notions d'ouverture et de fermeture.

INITIATION A LA SYNERGOLOGIE®

Nos objectifs de formation

SAVOIR RECONNAITRE LE LANGAGE CORPOREL DE VOS INTERLOCUTEURS VOUS PERMET :

- De **savoir quand et comment** prendre/donner la parole pour faire exprimer votre client sur des points précis ;
- De **questionner avec bienveillance** votre interlocuteur pour qu'il se sente plus à l'aise et s'exprime en toute confiance envers vous ;
- De **sous-questionner efficacement** à partir d'une réaction(s) corporelle(s) de votre interlocuteur et obtenir des informations utiles qui n'auraient été verbalisées spontanément.
- De **permettre à chacun de se sentir bien** dans la relation et de s'engager dans les projets.

NOS TARIFS

Nos objectifs de formation

Formations entreprises

(prix net de taxe)

Entre 6 et 8 participants

1 journée – 2 700 €

2 journées – 5 200 €

2 + 1 journées – 7 900 €

Entre 9 et 12 participants

1 journée – 3 200 €

2 journées – 6 200 €

2 + 1 journées – 9 100 €