

Vendre avec l'intelligence émotionnelle

2 jours (14h)

Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 27/09/2024

À partir de 840€ NET

Comprendre les réactions et les émotions des autres, savoir y faire face, les anticiper et mieux communiquer pour être plus à l'aise dans sa relation avec le client et donc mieux vendre !

Objectifs

À l'issue de la formation et en situation professionnelle, chaque participant sera en capacité de :

- acquérir les bases de la gestion des émotions, facteur essentiel dans la négociation
- développer ses compétences émotionnelles pour affirmer son leadership
- transformer les freins émotionnels en facteurs de réussite

Compétences visées

- Acquérir les bases de la gestion des émotions, facteur essentiel dans la négociation
- Développer ses compétences émotionnelles pour affirmer son leadership
- Transformer les freins émotionnels en facteurs de réussite

Public

Commerciaux, business developers, chargés de clientèle, gestionnaires de relation client. Toute personne travaillant dans les domaines de la vente, de la négociation et de la gestion de la relation client.

Prérequis : Aucun pré-requis

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Comprendre le concept d'Intelligence Emotionnelle (IE)

- Repérer les différentes formes d'intelligence humaine

Vendre avec l'intelligence émotionnelle

- Définir la notion d'IE, son origine et ses mécanismes
- Prendre conscience de ses émotions pour savoir les nommer et les reconnaître

Mettre en pratique les outils du langage émotionnel

- Favoriser le langage proactif au langage réactif dans ses techniques de vente
- Prendre en compte le langage corporel non-verbal dans l'expression des émotions
- Utiliser des intonations et des inflexions vocales rassurantes et convaincantes


Développer une relation clientèle de qualité


- S'adapter aux profils émotionnels des clients en détectant leurs attentes et motivations d'achat
- Favoriser l'expression des émotions du client par le questionnement
- Pratiquer l'écoute active dans la relation clientèle, comme une véritable compétence

Gérer la relation clientèle de manière constructive


- Apprendre à gérer ses émotions dans des situations de tension ou de conflit
- Agir face aux émotions négatives ou réactives de ses clients
- Tenir une posture assertive et empathique pour développer une relation de confiance


Dates & lieux

 14 et 15 novembre 2024


 Classe virtuelle


€ 840.00

 12 et 13 juin 2025

 Nantes / St-Herblain

€ 880.00

 16 et 17 octobre 2025

 Classe virtuelle

€ 880.00

Les points forts

Vendre avec l'intelligence émotionnelle

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.

Validation/Certification

Recueil des attentes : au démarrage de la formation, les attentes de chaque participant sont répertoriées par le formateur sur le support CCI. Positionnement : en début de formation, le niveau de chaque participant est évalué par le formateur via un test de positionnement et d'acquis des connaissances. En cours de formation, des exercices et/ou des mises en situation viennent évaluer l'acquisition des connaissances et capacités de chaque participant. Evaluation des acquis : en fin de formation, le niveau d'acquisition des connaissances et capacités est évalué individuellement au regard des objectifs de la formation par un test de positionnement et d'acquis des connaissances. Evaluation qualité : dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, une enquête de satisfaction des participants est réalisée en fin de formation. Une version numérique de ce questionnaire peut être utilisée. Certificat de réalisation, attestation de formation : à l'issue de la formation, votre certificat de réalisation de cette formation vous sera délivré par les services administratifs de la CCI. En complément et sur demande des participants, une attestation de formation pourra également être remise.