

Développer son activité commerciale par l'assertivité

Objectifs

- Connaître son style relationnel
- Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- Renforcer l'estime et la confiance en soi
- Affirmer ses opinions en face à face et de surmonter les situations difficiles.

Public :

Tous les collaborateurs ayant des fonctions commerciales

Durée : 1 journée (7 heures)

Participants : 2 à 10 max.

PROGRAMME

1. Evaluer son niveau d'assertivité dans les situations de vente

- Définition et utilité de l'assertivité
- Test individuel sur son degré d'assertivité
- Comprendre ses zones de confort et ses zones de stress dans l'entretien de vente
- Analyser sa communication interpersonnelle dans les situations difficiles
- Évaluer son fonctionnement lors d'un conflit client

2. Gagner en assurance en sachant s'affirmer dans la relation commerciale

- Etablir une relation authentique avec le client
- Analyse comportementale et synchronisation comportementale
- Identifier et mettre en oeuvre des compromis gagnant-gagnant
- Harmoniser la cohérence du corps et du message.

Cas pratique : Mise en situation sur la base de 4 comportements types.

3. Faire face à un opposition légère

- Identifier les éléments sources de difficulté à communiquer dans une situation d'opposition
- Aborder les leaders négatifs et les transformer en alliés
- Utiliser les alliés et établir des relations positives

4. Utiliser l'assertivité pour sortir gagnant d'une négociation difficile

- Différencier négociation et marchandage
- Connaître le champ de la négociation
- Se fixer des limites et s'y tenir
- Demander des engagements et s'assurer de leurs mises en place

Cas pratique : négociation sur le taux d'un crédit immobilier