


## Programme



### Accroître ses performances dans la relation clientèle et faciliter l'acte de vente grâce aux outils PNL

2 jours

#### Objectif pédagogique

Acquérir les outils et techniques pour être rapidement opérationnel dans la relation clientèle et permettre de vendre plus facilement.

#### Public concerné :

Toutes les personnes ayant à entretenir des relations avec des clients et souhaitant être à l'aise dans la relation de vente

#### Pédagogie :

Techniques : travail de groupe ayant trait aux relations commerciales, exercices pratiques en groupe et sous-groupes, mises en situation et jeux de rôle.

Travail sur des situations vécues en entreprise, apports théoriques et conseils personnalisés.

Un manuel pédagogique est remis à chaque participant

Évaluation écrite de la session par chaque personne

#### Découverte des postulats de la PNL : 8 présupposés de la PNL

Comprendre que la réalité du client n'est pas la réalité du vendeur.

Comment cette réalité se construit-elle ? Croyances et subjectivité.

Les croyances limitantes identifiées chez les vendeurs

Les croyances aidantes identifiées chez les vendeurs

#### Comprendre la systémique du processus de communication pour comprendre ce qui se joue dans la relation

#### Créer une relation de confiance et développer son empathie

Savoir établir le rapport : Bulle, voix, posture

Apprendre à se mettre en conscience externe

Mettre le turbo sur l'écoute

L'art du questionnement et de la reformulation

#### Traiter l'information pour choisir sa stratégie face au client

Repérer les prédominances sensorielles de vos interlocuteurs pour connaître leur façon de filtrer la communication

Découvrir les différents tris primaires de votre interlocuteur et s'adapter à sa taille de découpage pour encore mieux le captiver

#### Identifier et clarifier les ambiguïtés transmises par le langage

3 filtres du langage : L'omission, la distorsion, la généralisation

Comment questionner ces filtres pour clarifier la communication et répondre aux objections

#### Les techniques de conclusions

Quand conclure ? Détecter les signaux d'achat

Les techniques « haute pression », les techniques « soft »

