



Maîtrise de l'argumentation pour convaincre

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Prendre conscience de ses capacités de négociateur.
- ▶ Maîtriser l'acte relationnel, de l'accueil à la conclusion.
- ▶ Comprendre les besoins et les contraintes de son interlocuteur.
- ▶ Faire preuve d'empathie.
- ▶ Identifier son comportement et s'adapter à l'autre.
- ▶ Être capable de dire non avec tact.
- ▶ Pouvoir éviter les relations conflictuelles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 14 heures

PUBLIC

Tous publics

PRÉ-REQUIS

Expression orale

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

1. 1^{ère} journée

- ▶ Présentations et objectifs, recueil des attentes
- ▶ Nouvelle présentation individuelle sous forme de jeu de communication
- ▶ Découverte de l'outil DISC et des attitudes comportementales (quiz, mises en situation, travaux en sous groupe)
- ▶ Construction en commun du processus de communication (Accueil, Ecoute, Reformulation, Argumentation, Conclusion)
- ▶ Focus sur la phase primordiale de la découverte
- ▶ Echanges et conseils sur le traitement des objections
- ▶ Premiers exercices et jeux de rôles et de mise en application à partir de situations vécues par les participants.

2. 2^{ème} journée

- ▶ Retour sur la première journée. Réponses aux questions
- ▶ A partir de situations vécues, analyse d'une réussite, puis d'une difficulté (Pourquoi, ce qui a fonctionné, ce qu'il aurait fallu faire)
- ▶ Travaux de groupes
- ▶ L'importance de la gestuelle dans les relations de visu (regard, positions, mains, etc.)
- ▶ Approcher les notions de base pour éviter les relations conflictuelles
- ▶ Savoir dire non avec tact, assurance et justification
- ▶ Suite des exercices et jeux de rôles de mise en application
- ▶ Rédaction individuelle des plans d'action personnels (les forces et les points à améliorer)
- ▶ Débriefing et tour de table final