

Décoder les objections non verbales

Dans toutes les interactions : entre les dirigeants et leurs employés, les vendeurs et les clients, etc., ainsi que dans une communication verbale appropriée, la communication non verbale est un facteur de succès pour une coopération positive et constructive. En effet, il est particulièrement important pour une communication authentique de reconnaître les préoccupations ou doutes éventuels des interlocuteurs et de pouvoir ainsi y répondre rapidement. Malheureusement, seulement une petite minorité d'objections est exprimée verbalement. La raison de ce phénomène psychologique de « désirabilité sociale », par conséquent de nombreuses personnes n'expriment pas verbalement leurs préoccupations. En même temps des signaux clairs d'objections sont révélés à travers leurs comportements. Avec cette formation, vous apprendrez à reconnaître avec certitude les objections non exprimées à travers le comportement de vos interlocuteurs et à les utiliser correctement et de manière ciblée afin d'augmenter votre pouvoir de persuasion.



Durée

1 JOUR (7 h) fractionnés en deux sessions
En présentiel



Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente



Modalités d'accès & accessibilité

Délai d'accès : inscription minimum 48 h avant la date de formation inter-entreprise

Accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap (voir page 11)



Niveau requis

Aucun



Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du



Objectifs

- Détecter les signaux d'objections non-dits
- Repérer les situations de stress de votre client (reconnaître l'anxiété, la peur et les gestes apaisants)
- Comprendre la réaction du cerveau suite au stress
- Reconnaître les émotions dans le comportement de votre client (par ex. peur, colère, scepticisme)
- Maîtriser les 7 signaux d'objections mimiques courantes et leur interprétation
- Traiter les objections non verbales de votre client afin d'entendre les souhaits cachés



Programme

Comprendre l'humain :

- Comportement et émotions
- Les 12 émotions primaires
- Les comportements humains (neurosciences)

Les expressions faciales

- Les expressions faciales et le traitement des émotions
- Reconnaître les micro-expressions, macro-expressions

Reconnaître les 7 émotions de base à travers les expressions faciales

- Décoder les expressions faciales
- Les règles d'or du décodage

Entraînement au regard périphérique

Les signes distinctifs des 7 émotions de base

- Reconnaître les signes de souhait ou refus dans les émotions de base

Le langage corporel dans l'entretien

- Les émotions dans le langage corporel.

Réagir face aux signaux

- Répondre aux objections avec empathie



formateur

- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 8 participants

Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant

