

Techniques de communication, Coaching et reporting essentiels

Représenter sa société, bien communiquer par la PNL

Chaque employé représente sa société et sa fonction à l'extérieur qu'ils vendent, gèrent des projets, gèrent les productions, répondent au téléphone ou commandent les capsules de café, ils incarnent votre entreprise et ses valeurs.

Les clés du succès sont le choix des cibles, la prospection, la préparation et la constitution des dossiers bien sûr. Mais tout cela n'est rien si vous ne savez pas communiquer avec vos clients. Ce cours aborde l'ensemble de ces points par la théorie et la pratique.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse aux entreprises, petites ou grandes, vendant par leurs services ou produits à des clients.

Elle concerne en premier lieu les différents types et modes de communications et des aspects de la Programmation Neuro Linguistique.

Elle permet aussi de faire des exposés et d'améliorer ses prises de paroles en public

Public concerné

Cette formation est destinée aux membres des services commerciaux en charge de prospecter des clients, aux chefs de projets, et globalement à tous ceux qui sont en contact clients.

Objectifs

A l'issue du cours :

- Les stagiaires auront une vue globale des modes de communication.
- Ils sauront se présenter et présenter leur société.
- Ils seront pourvus d'une base de méthodologie et de suivi client.
- Ils seront capables de communiquer en équipe sur leurs objectifs.

Connaissances requises

Connaissances de base du métier commercial ou connaissance du produit/service fourni par la société.

Programme de la formation sur 2x3h

Introduction

Avec qui parle-t-on ? Quel est le mécanisme décisionnel chez vos clients ? Comment communiquent-ils ? quel est le mode de communication de chacun ? Connaissez-vous votre elevator's pitch ?

Programme de présentation

Se présenter / présenter sa société
représenter sa société

Savoir présenter en public un exposé ou un produit/projet/service (prendre la parole, écouter, se tenir, trucs et astuces, gestion du stress)

Le contact téléphonique (Difficultés et forces / Gérer le stress au téléphone / ciblage de la clientèle

Méthodologie pour tous

Gérer son emploi du temps

Définir des objectifs

Outils d'équipe et organisationnels

Gestion d'équipe pour les managers

Communiquer avec son équipe

Donner un feedback

Mettre des objectifs

Se positionner

Conclusion

Points clés

Récapitulatif des modes de communication

Récapitulatif des savoir faire de présentation

Tableau des étapes de relance clients et des échéances de l'équipe

Programme de présentation

Temps de partage des expériences entre participants

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, de travail en groupe et des mises en situations.

Validation

A la fin de chaque journée, un questionnaire à choix multiple permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

Sandrine Venet-Plan

+33 (0)6 66 25 65 71 - formation@plan.fr - www.formation.plan.fr

22/24 rue des suisses - 06 400 Cannes - France

Auto-Entrepreneur - Siret 522464080 00012

dispensé d'immatriculation en application de l'article L.123-1-1 du code du commerce