***Objectif professionnel :*** **Développer ses Compétences commerciales et opérationnelles par le Process Communication Model**

Ce programme concerne la formation packagée en format présentiel ou distanciel de groupe

|  |
| --- |
| ***Intervenants****Jean-Pierre COULMON**Consultant en Management-Formateur**Indépendant,**Certifié Formateur en Process**Communication Model* *Certifié Coach Professionnel**RNCP Niveau 2****Durée*** *14 heures de formation****Horaires*** *2 Modules répartis en 4 sessions de 3 heures 30 (1/2 journée) en groupe* *ou 2 journées de 7 h****Participants*** *Formation en groupes de 10 personnes maximum****Lieu*** *Distanciel ou présentiel****Délai d’accès****60 jours****Accueil des personnes en situation de handicap****Nous contacter****Tarif***3600€ HT***Moyens pédagogiques****Kit de documents-types numérisés, Exercices appliqués.**Système Visioconférence****Ordinateur appartenant au participant.****Connexion Internet requise.****Répartition du temps****Théorie :70 %**Pratique : 30%**Programme* *2024- v3. – 03/01/2024* |
|

|  |
| --- |
| ***Objectifs de développement des compétences professionnelles**** Mieux se connaître et mieux se gérer.
* Adapter sa communication à ses interlocuteurs et clients.
* Identifier ses sources de motivation et celles de ses clients.
* Optimiser son management opérationnel.
* Augmenter sa flexibilité relationnelle.
* Savoir mener un entretien difficile, comprendre et déjouer les pressions des acheteurs.
 |
| ***Public concerné et pré-requis**** Collaborateurs du secteur commercial.
* Utiliser habituellement un logiciel de traitement de texte et de messagerie, ainsi qu’Internet.
* Pré-requis :

Questionnaire d’Inventaire de Personnalité à remplir en ligne.Savoir utiliser un navigateur Web.  | ***Techniques pédagogiques et modalités d’évaluation**** Approche par Compétences, apprentissage "*par l'action et dans l'action*", avec accompagnement du formateur.
* Apports méthodologiques, utilisation de la plateforme de simulation PCM, exercices appliqués, échanges.
* Evaluation pédagogique diagnostique en début de formation, et formative/acquisition de compétences, au fur et à mesure de la formation.
* Questionnaire d’évaluation de la formation par le participant, à chaud chaque fin de journée.
* Questionnaire d’évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.
* Remise d’un **Certificat de Réalisation**/Attestation de présence, assiduité et fin de formation, qui précise le niveau d’atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
 |
| ***Programme de formation et de développement des compétences professionnelles*****Module 1 : Mieux se connaître et comprendre son mode de fonctionnement*** Comprendre les fondamentaux et les applications du modèle Process Com® dans la relation aux autres.
* Repérer les caractéristiques des six types de personnalités et leurs processus de communication.
* Comprendre les notions de base et de phase en Process Com®.
* Comprendre le principe de la structure de la personnalité : combinaison des six types de personnalités.
* Découverte et analyse de sa propre structure grâce à l'inventaire de personnalité.
* Comprendre l'influence de sa structure de personnalité sur ses comportements.
* Travaux pratiquesDécouverte de son inventaire de personnalité pour comprendre sa dynamique relationnelle. Exercices sur la reconnaissance des différents langages
* Développer son écoute et ses qualités d'observation pour adapter sa posture et sa communication.
* Utiliser les cinq indicateurs comportementaux : mots, tons, expressions du visage, postures, gestes.
* Connaître les bases de la communication et les différents niveaux : contenu, processus, sens.
* Connaître et pratiquer les différents canaux de communication.
* S'appuyer sur les différents indicateurs pour identifier le canal de communication le plus adapté.
* Sélectionner le bon canal de communication en fonction du type de personnalité de son interlocuteur.
* Travaux pratiquesDétecter et utiliser les différents canaux de communication pour mieux comprendre son interlocuteur et être mieux compris.

**Module 2 : Découvrir et comprendre le fonctionnement de ses clients** * Comprendre sa personnalité de vendeur
* Quels sont les différents profils?
* Découvrir les points forts de chaque profil et leur processus de communication.
* Comprendre la préférence relationnelle de ses acheteurs.
* Apprendre à manager ses relations clients.
* Comment mon client perçoit-il les informations que je lui donne?
* Comment lui dire les choses pour lui donner envie de coopérer?
* Travaux pratiques
* Gérer et renforcer votre propension commerciale
* Comment agir sur la motivation d’achat de mon acheteur?
* Comment déjouer les jeux de pression commerciale?
* Découvrir, comprendre et satisfaire les besoins psychologiques de son client. Construire ses argumentaires et répondre au besoin opérationnel en fonction des besoins psychologiques de son client.
* Travaux pratiques

**Module 3 : Détecter et sortir des situations de stress*** Distinguer les manifestations du stress.
* Comprendre le lien entre stress et performance.
* Identifier les situations qui, pour soi, sont sources de stress.
* Définition, réaction et symptômes du stress (corporels, émotionnels, intellectuels et comportementaux).
* Comprendre les réactions face au stress : les trois cerveaux.
* Les trois niveaux de stress : alarme, résistance, épuisement.
* Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel.
* Connaître les techniques de gestion du stress
* Approche cognitive : croyances "limitantes", injonctions et permissions.
* Approche émotionnelle : empathie, ancrage positif, visualisation
* Approche des jeux relationnels avec le triangle de Karpman : persécuteur, sauveur et victime. Apprendre à s'en sortir.
 |
|  |