***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 pratiques Découverte 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 pratiques Détecter 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. | |
|  | |