EVOLUTEAM
CRÉATEUR DE VALEUR DURABLE

Renforcer sa capacité à convaincre dans le cadre de ses projets

Management de Projet

Cette formation permet de mieux comprendre ses interlocuteurs et de s'y adapter pour optimiser communication client et interne. Elle donne les clés pour valoriser une sollicitation client, construire des arguments percutants et gérer le stress relationnel. Les participants apprendront à poser un cadre d'échange constructif, à exprimer un refus avec diplomatie et à adopter une posture assertive et empathique.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir identifier les motivations de son interlocuteur et s'y adapter
- Être capable de communiquer de manière positive et affirmée
- Pouvoir valoriser son offre auprès d'un client
- Savoir dire non à son client
- Comprendre le concept de « prise en charge relationnelle du client »
- Communiquer en interne et auprès de ses clients de façon assertive et empathique

DÉTAILS DE LA FORMATION

Public
Direction, Chef de projet,
Fonctions commerciales

Pré-requis
Chaque participant vient avec 1 à 2 situations concrètes ou problématiques liées aux thématiques de la formation

Accessibilité
Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap

Formation augmentée
Accès à l'Extranet Participant *by EVOLUTEAM* durant 3 mois après le dernier jour de formation

Durée
21 heures, 3 journées

Modalité au choix
- Présentiel
- Visio-formation

Evaluation
Diagnostic des attentes
Auto-positionnements Amont / Aval
Evaluation continue

Reconnaissance délivrée
Attestation de formation

NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences

Pédagogie expérientielle EVOLUTEAM

Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.
Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au **minimum 70% du temps de formation.**
Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active**, **stimuler la réflexion et la prise de recul**, **ancrer durablement les compétences**, **faciliter le passage à l'action opérationnelle.**

Renforcer sa capacité à convaincre dans le cadre de ses projets

Management de Projet

LE PROGRAMME

PHASE D'ENGAGEMENT - A réaliser avant la session sur l'extranet participant by *EVOLUTEAM*

Compléter les questionnaires en ligne

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

Télécharger les supports de formation

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.

PHASE D'EXPÉRIMENTATION – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

INTRODUCTION

Présentation des participants / Ice Breaker

MODULE 1 | CONNAITRE SES INTERLOCUTEURS ET S'Y ADAPTER

Identifier les différents types d'acteurs dans le projet et leurs rôles opérationnels et décisionnels

Identifier les motivations du client

- Apport théorique SONCAS
- Comprendre les besoins et objectifs de chaque partie prenante suite à des sollicitations clients qui sortent du cadre du cahier des charges

Atelier collectif : « Déterminer le profil SONCAS de son client »

MODULE 2 | S'ENTRAINER A INCARNER UNE POSTURE AFFIRMEE

- Valoriser sa posture de conseiller auprès du client : le moi, la fonction, le rôle
- Préciser les attentes : écoute active, question de reformulation (relance) : Exercice d'écoute active

Exercices pratiques : la méthode APARA / l'empathie

- Le langage positif : choisir ses mots et ses verbes, supprimer des éléments de langage dépréciatifs

Atelier collaboratif « NASA »
Expérimenter le travail en équipe
Le débriefing permettra de définir les règles de fonctionnement en équipe dans une optique orientée satisfaction client

- Gérer des désaccord interne en lien avec le projet : méthode DESC

Mises en situations contextualisées : les participants seront amenés à s'exercer à la méthode DESC à partir de cas concrets rencontrés.

MODULE 3 | LA VALORISATION OPTIMISÉE DE LA SOLLICITATION CLIENT

- Argumenter avec le CAB en se basant sur la bibliothèque d'objection réalisé

Atelier « Présenter ses arguments et traiter les objections » : à partir de cas concrets rapportés par les participants, co-construction des arguments correspondants et d'une bibliothèque d'objection liée.

Ateliers pratiques participatifs pour s'entraîner à délivrer les arguments liés aux cas concrets rencontrés

MODULE 4 | SAVOIR DIRE NON À SON CLIENT

- L 'affirmation de soi – l'assertivité

Autodiagnostic et mise en lien avec des situations clients

- Anticiper les tensions et désamorcer un conflit en 5 étapes

Mises en situations contextualisées : les participants seront amenés à s'exercer à partir de cas concrets rencontrés et mettrent en œuvre les outils et concepts vus durant la formation. Chaque mise en situation sera débriefée par le groupe puis par le formateur pour ancrer les concepts et outils.

CONCLUSION

Clôture de la session

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâces aux outils, techniques et méthodes vues en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud

PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel

Accéder aux ressources complémentaires à télécharger depuis l'Extranet Participant *by EVOLUTEAM* pour approfondir les thématiques vues en formation

Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques : questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.

Renforcer sa capacité à convaincre dans le cadre de ses projets

Management de Projet

Cette formation vous intéresse ?
Contactez- nous : info@evoluteam.fr | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site, notre catalogue de formations

PRIX PUBLIC

Inter : 1 260€ HT par participant
Intra* : 5 250€ HT par session (4 à 10 participants)
**des frais de déplacement complémentaires peuvent être engagés selon la localisation*

FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO. Contactez nos conseillères formations :
par téléphone : 01 47 39 02 02
par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement : laure.casta@evoluteam.fr

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS *(à titre indicatif)*

Inter : L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.
Intra : Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin : referent.handicap@evoluteam.fr

ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au
01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante : contact.digitalcamp@evoluteam.fr

Engagés pour un monde plus éclairé, nous concevons des solutions pédagogiques centrées sur le développement des potentiels humains, avec pour ambition de créer de la valeur durable.

-- Notre raison d'être en qualité de société à mission --