

PROGRAMME DE FORMATION

Posture, assertivité et gestion des objections

Objectifs de la formation

- Améliorer sa communication verbale et non verbale
- Renforcer l'aisance à l'oral et la confiance en soi dans les interactions professionnelles
- Comprendre les différents profils clients et adapter son discours en conséquence
- Gagner en présence et crédibilité face au client
- Développer une posture assertive pour s'affirmer, et améliorer la relation clients, en identifiant leurs profils et besoins.

- Maîtriser les techniques de gestion des objections, améliorer sa posture physique et se préparer à évoluer vers des responsabilités managériales.

Informations pratiques

Durée : 3 jours (21 heures) 3 sessions de 7h

Dates de chaque session 2025

Prérequis :

- Appétence pour le relationnel commercial

Tarif : à convenir

Nombre total des participants :

Horaires de formation : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu de formation : à définir

Modalités et délai d'accès :

L'inscription se fait par téléphone au 07 56 82 68 47 validée par email : laurence@elandetalents.fr. Une réponse à la demande est fournie sous 48 heures.

Les formations démarrent dans un délai de 2 à 4 semaines après validation de l'inscription, selon le calendrier des sessions disponibles.

Le déroulé de la formation

JOUR 1 – Développer sa posture assertive et sa communication orale

- Comprendre l'assertivité : Définition, enjeux professionnels et bénéfiques dans la relation à l'autre.
- Adopter une posture assertive : Comment renforcer sa crédibilité et inspirer confiance.
- Le langage non verbal : Se positionner physiquement dans l'échange, cohérence entre parole et gestes.
- Prise de parole en public : Exercices de prise de parole, le rythme, le ton, la structure d'argumentation

JOUR 2 – Comprendre les profils clients et adapter sa communication

- Les typologies de clients : Apprendre à reconnaître les différents comportements types.
 - Détecter rapidement le profil du client.
 - Adapter son discours et sa posture en fonction du profil identifié.
- Développer l'assertivité dans la relation commerciale :
 - Différences entre passivité, agressivité et assertivité.
 - S'affirmer tout en préservant la qualité de la relation.
 - Savoir dire non avec tact et gérer les objections avec diplomatie.

JOUR 3 Gérer les objections, renforcer la posture commerciale et préparer son avenir managérial

Gérer les objections et tensions :

- Transformer une objection en opportunité
- Analyser les tensions avec recul et trouver des solutions concrètes : évaluation des priorités
- S'ouvrir à la posture managériale :
 - Se projeter dans une évolution professionnelle vers des fonctions d'encadrement.
 - Les principes du leadership technique : écouter, motiver, guider, transmettre son expertise

Elan de Talents

Les méthodes pédagogiques

- Alternance entre apports théoriques, exercices pratiques et mises en situation.
- Simulation d'entretien avec objections
- Ateliers de feedback pour renforcer la posture physique et l'impact de la communication
- Suivi personnalisé : Retour sur les points d'amélioration et mise en œuvre des stratégies adaptées.
- Supports de formation : Fiches pratiques, supports visuels, grilles d'évaluation, plan d'action personnalisé.

L'encadrement

Laurence PINTO Fondatrice Elan de Talents

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis sous forme de quizz

Attestation individuelle de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation.

Accès aux personnes en situation de handicap

Pour toute personne en situation de handicap, une première rencontre en face à face ou à distance par système de visio-conférence est proposée afin de vérifier que les conditions sont réunies pour suivre notre formation.

A défaut, nous nous engageons à orienter et accompagner la personne en situation de handicap vers un réseau de partenaires, experts, acteurs du champ du handicap