

Public concerné

Aucun.

**Prérequis**

En contact avec la clientèle. Usage du téléphone et du mail.

**Objectif opérationnel**

Identifier le mécanisme des émotions lors d'échanges clients afin d'optimiser sa connaissance de soi et sa communication avec le client.

**Durée**

1 jour (7 heures).

**Objectifs pédagogiques**

- Définir et analyser les émotions primaires et secondaires et leurs origines.
- Identifier ses propres réactions émotionnelles et les gérer efficacement.
- Mettre en place des stratégies de régulation émotionnelle.
- Appliquer les principes de la communication non violente (CNV) pour gérer les conflits émotionnels.

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 17 ans d'expérience commerciale et pratique pédagogique confirmée.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

PROGRAMME Jour 1

1- Introduction aux émotions dans la vente

- Identifier ses objectifs de prospection.
- L'impact dans la performance commerciale.

2- Le mécanisme des émotions

- Les classer et les identifier.
- Comprendre le fonctionnement de la roue des émotions.
- Identifier les comportements qui en découlent.

3- Réguler ses propres émotions face à des situations difficiles

- Trouver le besoin non satisfait.
- S'approprier son intelligence émotionnelle.
- Utiliser la pensée alternative.

4- L'art de capter les émotions de son client

- Aiguiser son écoute active.
- Identifier et analyser les émotions d'un client.
- Analyser l'utilité de sa compréhension en clientèle.

5- Sortir d'une situation conflictuelle

- Sortir d'une situation conflictuelle en utilisant la communication non violente.
- S'approprier la règle de l'OSBD.
- Reconnaître le lien entre gestion émotionnelle et sa réussite dans son métier.

**Méthodes pédagogiques**

En présentiel ou distanciel.

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.