

# Développer ses compétences relationnelles au service de l'efficacité commerciale

Un parcours d'acquisition des connaissances :

- Des formats de 3 à 12 mois
- De 3 à 9 capsules de 3h30 selon les parcours
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

**LA PERSONA** INSTITUT  
FORMATION ET COACHING

**40%**

de nos clients en 2020, sont fidèles depuis 9 ans !

**66%**

de nos clients en 2020 étaient déjà clients en 2019 !

**La qualité c'est la confiance renouvelée !**

## Accessibilité aux personnes handicapées

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous à l'adresse suivante : [contact@lapersona.fr](mailto:contact@lapersona.fr) pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

## COM' SKILLS

### COM SKILLS - CAPSULE N°1

Développer son écoute active, son questionnement, sa reformulation

- L'art du questionnement, les 6 types de questionnement pour une phase de découverte optimum
- Développer la confiance grâce au questionnement stratégique afin d'engager une relation saine et confiante
- Les fondamentaux de l'écoute active au service de la vente
- Valider sa compréhension et se synchroniser

### COM SKILLS - CAPSULE N°2

Développer son écoute attentive au service de la confiance source de business durable

- Découvrir les quatre niveaux de l'écoute attentive pour développer la confiance
- S'attaquer au non-dit en matière de contenu
- S'attaquer au non-dit en matière de relation
- Valider sa compréhension et se synchroniser

## COM SKILLS - CAPSULE N°3

### Convaincre avec authenticité et empathie

- Délivrer un message, qu'il soit entendu, compris et accepté
- Expliquer versus argumenter
- La validation de la compréhension par la reformulation authentique
- Devenez votre meilleur concurrent et susciter les objections
- Favoriser l'acceptation du message en matière de relation à l'autre
- Quatre couleurs au service de son authenticité

## COM SKILLS - CAPSULE N°4

### Le traitement des objections, levier de la confiance pour conclure

- Saisir les objections comme des opportunités de clarifier le message
- Traiter les objections « machine à café » spécifiques de votre client
- Mise sous tension et objection
- Le traitement de l'objection, trouver le bon ton sur la forme !
- Le traitement de l'objection, la technique de l'entonnoir
- Le closing selon votre couleur authentique, zone d'effort ou de confort

## OMNICANAL SKILLS

### OMNICANAL SKILLS - CAPSULE N°1

#### La communication à distance pour renforcer le lien

- Les contenus d'une communication qui fonctionnent et ceux qui fâchent, à distance et en période de crise (La pyramide de la communication)
- Une opportunité de développer son écoute active
- Ouvrir sa fenêtre de communication,
- Alimenter la communication interpersonnelle et renforcer les liens
- S'installer confortablement au cœur de la vente omnicanal

### OMNICANAL SKILLS - CAPSULE N°2

#### La communication à distance pour raconter l'histoire de l'entreprise ou du produit

- Le storytelling, outil puissant pour capter l'attention et favoriser la conviction en approche douce
- Why, How, what ?
- Racontez une histoire que le client ait envie d'entendre
- Au cœur des histoires un héros et des adjouvants

## OMNISCANAL SKILLS - CAPSULE N°3

### Développer sa connaissance de soi

- Verbal, paraverbal et non-verbal, travailler la congruence
- Développer son intention et travailler la congruence
- Captation, métacommunication et acceptation de ce qui est renvoyé aux autres
- Suivez mon regard ! : qu'est-ce que je regarde pendant une communication à distance (eye tracking)

## MIRROR SKILLS

### MIRROR SKILLS - CAPSULE N°1

#### Ma couleur authentique de vente

- Le non-verbal, clef de lecture de la non congruence (le fake)
- La clef de la mobilisation de nos émotions
- Quatre couleurs au service de son authenticité
- Le vendeur conteur
- Le vendeur instructeur
- Le vendeur didacticien
- Le vendeur tribun
- Le vendeur « couleurs »
- Zone de confort et zone d'effort

### MIRROR SKILLS - CAPSULE N°2

#### Les quatre niveaux de conviction d'un message, Niveau I

- Délivrer un message, les enjeux de mise en forme
- Qu'il soit entendu, garder le groupe avec soi
- Qu'il soit compris, adresser et formuler le contenu
- Conteur, didacticien, tribun, instructeur selon les étapes de la conviction
- Exploiter le SONCAS selon votre couleur authentique
- Votre stratégie oratoire dans les 7 étapes de la vente



#### Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

## Nous contacter

☎ 01.53.32.50.40

✉ [contact@lapersona.fr](mailto:contact@lapersona.fr)

🌐 [www.lapersona-institut.fr](http://www.lapersona-institut.fr)

Accompagnement de la  
Connaissance à la Compétence  
Au Poste de Travail

Mis à jour en septembre 2021.