

SAVOIR ANALYSER SON CLIENT

Objectifs :

Comprendre le mode de fonctionnement du client pour accroître ses performances et ses résultats.

Niveau & Public

Commerciaux débutants ou confirmés.

Modalités de participation :

Durée: 1 jour

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques
- Fiche d'appréciation
- Fiche d'engagements et de suivi
- Vidéo projecteur
- Paper board

Programme (9h00 – 18h00)

INTRODUCTION :

Comprendre le corps et ses messages, les règles de morphologie.

PROGRAMME :

1. Identifier la bulle psychologique de son interlocuteur :
 - Comprendre la bulle psychologique des clients
 - Comment « amener » le client dans ma bulle ?
 - Qui est le décideur ?
2. PNL : analyse du registre sensoriel :
 - Visuel
 - Auditif
 - Kinesthésique
 - De l'intérêt de l'analyse
 - Synchronisation verbale et gestuelle
3. Les styles sociaux : comment les identifier ?
 - Promouvant
 - Facilitant
 - Contrôlant
 - Analysant
 - S'adapter à l'autre
4. La gestuelle ou l'étude du langage corporel :
 - Chaque mouvement du corps correspond à l'atmosphère qui prévaut dans le mental
 - Exemples concrets
5. L'analyse transactionnelle :
 - Les états du moi
 - Leurs influences dans le discours
 - Comment s'adapter à l'autre
6. Les techniques de synchronisation :
 - Verbale
 - Comportementale

Le point de vu de Yann SIMON :

Éviter de perdre du temps avec des clients pas en phase avec la réalité.