



Objectifs pédagogiques :

- Savoir construire une argumentation
- Savoir adapter l'argumentation à la situation, à l'interlocuteur
- Savoir aborder les points de tension sans en être gêné.e
- Savoir exprimer clairement les raisons d'un refus
- Savoir prendre du recul pour trouver le meilleur équilibre possible entre les attentes de mon interlocuteur et les impératifs de mon entreprise

Public :

- Tout salarié amené à argumenter face à un client interne ou externe
- Inter ou intra, idéalement environ 8 personnes

Prérequis :

- Aucun

Moyens pédagogiques : Blended Learning

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques et mises en situation
- Quiz en salle, vidéos
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Modalités d'évaluations :

- Evaluation finale et clôture
 - ✓ Déterminer et structurer des axes de progrès individuels
 - ✓ Evaluation individuelle (par questionnaire)
 - ✓ Evaluation collective orale
- Mises en situation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Points forts de la formation :

Formation expérientielle pour développer sa répartie et être plus à l'aise dans son argumentation. L'analyse des profils de personnalité vous permettra de mieux comprendre à qui vous avez à faire et ainsi adapter votre discours à votre interlocuteur.

Contenus :

Séquence 1 - Argumenter vs Négocier

- Comment installer la relation même en distanciel
- Tour de table des situations de chacun
- Se montrer bienveillant, créer le climat de confiance
- L'écoute active : mise en situation

Séquence 2 - Les techniques pour convaincre : Préparer son argumentation

- Savoir rechercher des arguments : jeu de rôle
- L'importance de la précision, du factuel, de l'imprévu
- Argumenter selon les motivations
- Mise en situation : SONCASE

Séquence 3 - Savoir s'adapter à son interlocuteur : Le connaître et s'adapter à lui

- L'outil REDI
- Repérer le type de comportement avec REDI : jeux de rôles
- Adapter ses arguments et son style

Séquence 4 - Anticiper et/ou traiter les objections

- Comment reçoit-on une objection ?
- Comment les anticiper
- S'y préparer et les accueillir avec sérénité
- Faciliter l'adhésion

Séquence 5 - Savoir aborder les questions délicates

- Qu'est-ce qui est en jeu ?
- La question des émotions
- Savoir être assertif : le DESC
- Transformer un refus en opportunité

