

# Les techniques de communication adaptée à la salle d'exposition

## Publics visés

Conseillers de vente en salle d'exposition souhaitant améliorer leurs techniques de communication

### *Les mots qui sauvent une vente - Les mots qui tuent une vente*

« Vous feriez quoi à ma place ? Un grand format, ça n'ira pas !

Je vous ai apporté une photo. Mon artisan m'a dit que... C'est un carreau pleine masse, celui-ci ? »

Pour répondre efficacement, la connaissance des produits ne suffit pas. La technique de vente non plus. Rajoutez la communication, la psychologie, la gestion des émotions, la diplomatie et le vocabulaire dédié...

## Objectifs opérationnels de la formation

Professionaliser ses échanges grâce à une parfaite maîtrise de soi et des techniques de communication orale

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- Améliorer communication client, psychologie de la vente et gestion des émotions
- Soigner son expression verbale et identifier des phrases clés simples et efficaces
- Gagner en temps, en confiance, en confort (bien-être), être agile et polyvalent

### Prérequis nécessaires :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Contenu du programme

### Ecouter et comprendre

- Moderne ! À chacun ses références, sa perception, ses mots..., exploiter une photo
- Pas de grand format... À chacun ses motivations, les identifier et les prendre en compte
- C'est quoi le délai ? À chacun ses priorités, les comprendre et s'y appuyer
- Du noir pour agrandir... À chacun ses contradictions, ses croyances, aider au choix ou au compromis

### Savoir dire les choses

- Une imitation marbre... Mots positifs/négatifs, présenter favorablement, attention aux habitudes
- Un carrelage sans joint... Comment dire non, rester force de conseil et trouver des alternatives
- P45-011 alinéa 3 ligne 14B Dire sans embrouiller, discours d'expert / discours de vente
- Pleine masse... Rectifier utilement, quand et comment

### Guider les choix

- Du gris ou du beige ! Éviter la visite de musée, structurer l'échange avec des questions clés
- Vous avez du U4 ? Comprendre les enjeux et recentrer sur l'essentiel
- Un damier vert et rouge... Les fausses routes, détourner sans vexer et rester force de proposition
- Mon artisan m'a dit que... L'art de la diplomatie, faire avec la chaîne relationnelle et commerciale

### Ne pas se laisser déstabiliser

- Vous feriez quoi à ma place ? Répondre aux appels au secours mais sans répondre à la place du client
- Dites à ma femme... Gérer les tensions sans rapport avec vous, ne pas se laisser entraîner
- Je suis décoratrice... Démêler le vrai du faux, résister aux prises de pouvoir, quand et comment
- Vous vous êtes trompés ! Écouter et analyser la réalité, ne pas envenimer le litige, gérer l'émotion

## Durée de la formation

- 2 journées de formation
- 14 heures

## Tarifs de la formation

### Tarif Inter-entreprises

- 590 € HT par journée et par personnes\*
- 1 180 € HT pour l'ensemble du stage
- Repas de midi offert

Tarif Intra : Nous contacter

“Ce n'est pas avec des idées qu'on fait des vers, c'est avec des mots.”

Stéphane Mallarmé

## Un fil rouge

- Les mots du pro sans les travers de l'intello Une modernité douce..., Une ambiance pimpante..., Des lignes graphiques..., Un aspect marbre..., Une atmosphère cosy..., Un décor enveloppant..., Intimiser l'espace., Riche en couleurs..., Une pierre blonde...

## Modalité d'évaluation pré-formation

**En amont de la formation**, un questionnaire de pré-formation est transmis aux apprenants afin vérifier son adhésion au projet de formation, faire émerger ses attentes et ses besoins en termes de contenu de formation, repérer les blocages ou les freins éventuels, qu'ils soient d'ordre pratique, cognitif ou motivationnel.

Ce questionnaire permettra aussi de s'assurer que l'apprenant dispose des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

**Au démarrage de chaque formation**, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.

## Modalité d'évaluation post-formation

### Evaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par le formateur en fin de formation à l'aide d'un test sous forme de quizz.

### Evaluation de la satisfaction

Evaluation de la satisfaction du stagiaire : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus - **Animation** : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe - **Pédagogie** : Equilibre entre théorie et pratique - **Logistique** : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer : - **Préparation** : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée - **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation - **Logistique** : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

Evaluation de la satisfaction par vos financeurs : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement de notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation une fois par an.

## Méthodes et supports de formation

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble : Réflexion individuelle -Partage d'idées et d'expériences - Mises en situations filmées

Des ressources pédagogiques papiers ou numériques sont remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont 2<sup>nd</sup> ACADEMY afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ – g.blasquez@2nd-academy.fr  
07 56 27 86 82

### Dates des sessions

#### Lyon

Session 1 : 16 et 17 mai 2024

#### Paris

Session 1 : 30 et 31 mai 2024

### Renseignements

Cédric ANGELI - 06 25 65 70 36  
c.angeli@2nd-academy.fr

### Inscription

Nathalie GOURDOL – 06 45 31 78 56  
n.gourdol@2nd-academy.fr