FORMATION
en PRESENTIEL
2 jours + 1 en option

PROCESS COMMUNICATION MODEL® SALES

L'agilité à s'adapter à son client !

KERNAC consulting

NATURE de la formation :
Développer ses compétences
Formacode N°15054

PERSONNES CONCERNEES :
Service commercial – ADV – Etc.

OBJECTIFS principaux :

1. Faciliter la communication dans la vente.
2. Adapter la vente à des clients ayant des types de personnalité différents.
3. Vendre à des clients qui ne nous correspondent pas à priori.
4. Augmenter et booster notre efficacité commerciale.
5. Fidéliser les clients grâce à une approche adaptée.

COUVRIR LES 4 CHAMPS de l'Intelligence Emotionnelle

1. Mieux se connaître.
2. Mieux se gérer.
3. Mieux connaître l'autre.
4. Mieux gérer la relation et notamment les comportements sous stress.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

1. Mieux se connaître en tant que vendeur : quel style de vente j'utilise plus spontanément ?
2. Mieux gérer mes comportements et mes interventions avec mes clients.
3. Mieux connaître mes clients.
4. Adapter mon style de vente en m'ajustant à mon client.

PRE REQUIS : avoir envie de développer sa flexibilité comportementale ; de s'adapter à son interlocuteur.

EFFECTIF : Equipe <4 à 10> participants

DUREE : 2 jours - 14 heures Option : + 1Jour et/ou Supervision de la pratique

DATES : à définir

TARIF* Intra : Nous consulter

ACCESSIBILITE : Nous consulter

Process Communication Model® ou encore PCM est à la fois un outil de découverte de sa personnalité et un outil de communication.

A la base, Process Communication Model nous aide à comprendre le fonctionnement de l'être humain, la personnalité, les points forts, les éléments négatifs et les travers de notre profil.
Notre objectif n'est pas de vous apprendre le métier de vendeur mais bien de vous donner une approche comportementale supplémentaire à la méthode de vente traditionnelle orientée produit ou service.
Notre objectif n'est pas de vous transformer en comportementalistes mais bien de vous faire découvrir les avantages de vendre autrement.
Nous utiliserons certains aspects de PCM afin d'expliquer cette approche, sans rentrer dans les détails et en restant en phase avec le métier de vendeur.
Nous ne parlerons pas de nouvelle méthode de vente mais bien d'approche complémentaire à la méthode de vente existante de l'entreprise.

La compréhension des personnalités donne des clés pour développer des stratégies de vente adaptées, réagir de manière appropriée aux sollicitations de ses clients, construire des relations constructives et efficaces.

Ce modèle a été développé par Taibi KAHLER, docteur en psychologie, à partir de ses observations des relations et du management des entreprises. La NASA a financé ses recherches dans le cadre du recrutement des astronautes afin de constituer des équipes homogènes.

Les premiers travaux scientifiques de Taibi KAHLER, PhD. ont été récompensés par le prix Eric BERNE en 1977.

Process Communication Model est un modèle qui combine la simplicité et la profondeur : 6 Types de personnalité et la gestion de soi et de l'autre. C'est un outil de lecture qui nous explique comment nous voyons le monde autour de nous et qui nous aide à comprendre le pourquoi et le comment de notre communication avec nous-mêmes et avec l'autre.

A l'origine, la PCM a été développée autour de 3 principes : **Qui sommes-nous, Qui est l'autre, et comment adapter sa communication pour favoriser les relations interpersonnelles.**

Process Communication Model Sales

La vente n'est pas une science exacte. Process Communication Model Sales est développé afin d'aider les vendeurs, quel que soit leur niveau d'expertise, à augmenter leurs performances grâce à une application de la connaissance de Process Communication Model dans leur méthodologie et approche de vente.

Le succès dans le métier de vendeur est de :

1. Faire une bonne première impression à son client.
2. Lui parler dans un langage qu'il comprend.
3. Le convaincre que c'est avec vous qu'il doit poursuivre dans la concrétisation de son projet.
4. Lui donner suffisamment de raisons pour qu'il se fidélise non seulement à votre marque mais aussi à vous.

Cela ne peut fonctionner que si :

5. Vous vous connaissez bien en tant que vendeur (votre Style de vente).
6. Vous avez une bonne capacité d'analyse comportementale pour comprendre comment fonctionne votre client.
7. Vous êtes suffisamment flexible et agile pour vous adapter à votre client et sortir de vos habitudes de vente.

CONDITIONS : Avant la formation, chaque participant répond à un questionnaire de 45 questions dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir son « Inventaire De Personnalité ». Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa propre personnalité.

PROGRAMME DE LA FORMATION :

Vendre : UN ETAT D'ESPRIT
- Les positions de vie

Adapter sa communication, son style de vente
- Les différents modes de perception pour chaque type de personnalité.
- Identifier le mode d'échange préférentiel.

S'approprier les concepts de base du modèle Process Communication®
- Comprendre les principes de base : les six types de personnalité et leur style de vente
- Identifier les points forts, les perceptions, les expressions et questions existentielles.

La structure de personnalité
- L'immeuble de personnalité
- La base et la phase
- L'ascenseur (notre degré de flexibilité)
- Les ressources de nos étages

La découverte de mon fonctionnement
- Découverte et validation de mon immeuble de personnalité
- Remise de mon Profil Process Communication Model® Sales
- Mon Profil vendeur
- Analyse de ma zone de confort dans mon rôle de vendeur
- Mes points forts, mes zones de danger
- Ma flexibilité d'adaptation comportementale

La communication interpersonnelle
- Les règles de la communication
- Les canaux de communication
- Comment communiquent les différents Types de Personnalité
- L'énergie de chaque Type de Personnalité

La motivation
- Les besoins psychologiques
- La phase actuelle
- Quels sont les pièges de mon fonctionnement ?
- Le stress et la mécommunication dans le processus commercial

L'adaptation au profil de mon client
- Profil d'acheteur
- Observation des signaux
- Adaptation comportementale

PEDAGOGIE ACTIVE :

La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînements dans différentes situations de vente avec le formateur expert, et entre pairs.

Cette formation est animée par une formatrice/coach experte certifiée en 2005 par Taibi kahler créateur du modèle Process Com'®.

VALIDATION : **Un retour d'expérience et des « ajustements » peuvent être proposés en Option : Jour 3 possible.**

ATTESTATION de fin de formation.

* **Tarif comprenant :**
- la formation
- le matériel pédagogique : le manuel de formation, l'inventaire de personnalité, le profil de personnalité, la fiche Mémo pocket, les smileys d'identification.