

PROGRAMME DE FORMATION

CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL AVEC EFFICACITÉ GRÂCE AUX NEUROSCIENCES

CONTEXTE DE LA FORMATION

Vendre, c'est aider à la prise de décision. Passer de « j'hésite » à « je décide ». Cette prise de décision répond à des mécanismes précis, aujourd'hui identifiés par les neurosciences. Les émotions influencent nos décisions bien plus qu'on ne l'imagine du côté client comme du côté commercial. La qualité de la relation est au centre de chaque échange : présence, écoute, justesse, confiance.

Cette formation propose une approche inédite qui fusionne trois dimensions complémentaires :

- Les étapes structurées de l'entretien de vente (de la prise de contact à la conclusion)
- Les 7 clés scientifiques du changement© (Méthode créée par Anne-Laure Nouvion Ph.D de l'Académie des Neurones) pour diagnostiquer ce qui freine ou accélère la décision
- Les 4 piliers de la communication (écoute active, questionnement, reformulation, synchronisation) pour créer une relation de confiance et s'adapter à chaque interlocuteur.

Cette formation mobilise les apports des neurosciences, de la psychologie de la vente et de la communication relationnelle dans une approche éthique.

L'objectif : Mieux communiquer pour mieux vendre et comprendre ce qui se joue réellement dans un échange commercial pour agir avec justesse et sans forcing.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Expliquer comment les émotions influencent la décision d'achat et identifier les mécanismes neuroscientifiques à l'œuvre dans une situation commerciale
- Utiliser les 7 clés scientifiques du changement© comme outil de diagnostic en situation commerciale
- Conduire un entretien de vente en appliquant les 5 étapes, de la prise de contact à la conclusion
- Mobiliser les 4 piliers de la communication dans un entretien commercial pour créer une relation de confiance et explorer le besoin réel du client
- Traiter les objections avec assertivité en mobilisant les principes d'influence appropriés
- Adopter une posture commerciale assertive et confiante en situation de vente, y compris face à un frein ou au refus

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact client ou ayant une activité commerciale : commerciaux, responsables de vente, dirigeants de PME/ETI, indépendants, artisans, commerçants, chefs de projet en relation client, chargés d'affaires et conseillers clientèle.

PROGRAMME DE FORMATION

CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL AVEC EFFICACITÉ GRÂCE AUX NEUROSCIENCES

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis.

Formation accessible à toute personne souhaitant développer son efficacité commerciale.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

2 journées (soit 14h de formation)

Horaires : 9h30 à 17h30 incluant une pause déjeuner

Effectif prévu : 6 à 12 participants (minimum 6 - maximum 12)

Format : Présentiel (intra-entreprise sur site client ou inter-entreprises)

LIEU DE LA FORMATION

Sur site client ou salle de formation mise à disposition

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 1

Module 1 - Ouverture : Le cerveau humain en situation commerciale - (1h30)

Comprendre et intégrer le fonctionnement du cerveau humain dans la décision d'achat
Décoder le processus émotionnel pour mieux comprendre et ajuster nos comportements
Intégrer les 7 clés scientifiques du changement® comme cadre de lecture

Activités et mises en pratique :

Exercice collectif et révélation des 7 clés en miroir

Cartographie des freins identifiés autour des 7 clés

Module 2 - Réussir la phase de contact (1h30)

Établir un premier contact et instaurer un climat de confiance

Construire une check-list opérationnelle de la prise de contact réussie

Activités et mises en pratique :

Visionnage et analyse critique de 2 vidéos - débriefing collectif

Co-construction en groupe de la check-list d'une prise de contact réussie et restitution en plénière avec feedback.

PROGRAMME DE FORMATION

CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL AVEC EFFICACITÉ GRÂCE AUX NEUROSCIENCES

Module 3 - Explorer le besoin : les 4 piliers de la communication en action (2h30)

- Expérimenter la synchronisation pour créer du lien
- Pratiquer l'écoute active comme posture de fond
- Maîtriser le questionnement ouvert et stratégique (méthode SPIN Selling de Neil Rackham)
- Utiliser la reformulation pour valider et approfondir

Activités et mises en pratique :

- Mise en situation écoute passive vs active + synchronisation et debriefing
- Jeux de rôle en binôme (SPIN) et questionnement ouvert sur cas vécu ou inventé et débriefing
- Visionnage des vidéos "Mr Nice vs Mr Nasty" et "Sell me this pen" Jordan Belfort

Module 4 - Diagnostiquer les freins avec les 7 clés (1h30)

- Identifier quelles clés sont en jeu dans une situation commerciale
- Formuler une hypothèse de frein et adapter sa réponse
- Transformer un outil conceptuel en réflexe de terrain

Activités et mises en pratique :

- Étude de cas en binômes : identifier la ou les clés en jeu dans 5 situations commerciales typiques (fiches distribuées)
- Mise en commun et calibrage collectif : comparaison des diagnostics et discussion
- Exercice individuel : « Une situation commerciale que je vis actuellement » → diagnostic individuel avec les 7 clés

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 2

Module 5 - Gérer les objections avec les neurosciences et les principes d'influence (2h)

- Comprendre la logique des objections comme signal d'une clé non résolue
- Répondre avec assertivité en 3 temps (écoute - reconnaissance - réponse)
- Activer les 6 principes d'influence de R. Cialdini avec intégrité

Activités et mises en pratique :

- Cartographie collective des objections courantes reliés aux clés + principes Cialdini
- Jeux de rôle et débrief en plénière

PROGRAMME DE FORMATION

CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL AVEC EFFICACITÉ GRÂCE AUX NEUROSCIENCES

Module 6 - Conclure avec confiance, sans forcer (1h30)

- Identifier les signaux d'achat verbaux et non-verbaux
- Proposer une conclusion et étape suivante.
- Développer sa résilience commerciale face au refus

Activités et mises en pratique :

- Exercice de repérage : identifier les signaux d'achat dans une simulation de vente
- Mise en situation : conclure et next step
- Travail individuel : « Comment je rebondis après un non ? »

Module 7 - Simulation complète et plan d'action (3h30)

- Intégrer l'ensemble du parcours dans une simulation d'entretien complet
- Identifier ses axes de progrès individuels
- Repartir avec un plan d'action concret et immédiatement applicable

Activités et mises en pratique :

- Simulation d'entretien de vente complet (contact → découverte → objections → conclusion) intégrant les 7 clés + 4 piliers de la communication + structure en 5 étapes - grille d'observation co-construite avec le groupe
- Débrief collectif structuré : ce qui a bien fonctionné / ce qui peut être amélioré / ce qu'on retient
- Bilan personnalisé des apprentissages (auto-évaluation guidée)
- Tour de table final : 1 prise de conscience + 1 action concrète à tester dès la prochaine situation commerciale
- Remise de la fiche mémo synthèse et de la grille des 7 clés "terrain"

MOYENS ET MÉTHODES ET PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique avec débriefings collectifs
- Approche active et participative : jeux de rôle et cartographies collectives.
- Visionnage et analyse critique de vidéos.
- Capsules pédagogiques issues des neurosciences et de la PNL tout au long du parcours
- Support de présentation projeté (Canva/PowerPoint) remis au format PDF à l'issue de la formation.
- Grille d'auto-évaluation et plan d'action individuel

PROGRAMME DE FORMATION

CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL AVEC EFFICACITÉ GRÂCE AUX NEUROSCIENCES

PROFIL DU FORMATEUR

Fanny Jaques, formatrice en vente, certifiée en Programmation Neuro-Linguistique SNLP Bandler et ingénieure pédagogique (RNCP), formée en neurosciences (certificat de réalisation par l'Académie des Neurones).

17 ans d'expérience en vente - management commercial et 3 ans en formation professionnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Positionnement en amont:** Questionnaire de préformation envoyé 10 jours avant la session (auto-positionnement)
- **Évaluations formatives:** Mises en situation et jeux de rôle évalués à l'aide d'une grille d'observation.
- **Évaluations sommatives:** Simulation complète d'entretien de vente évaluée sur grille d'observation. Bilan personnalisé des acquis : identification des axes de progrès + choix d'une action concrète à tester. Quiz de fin de formation et questionnaire de satisfaction à chaud.
- Attestation d'assiduité et certificat de réalisation remis à chaque participant à l'issue de la formation.

MOYENS TECHNIQUES UTILISÉS

- Salle mise à disposition par le client avec écran ou vidéoprojecteur et paperboard.
- Support de présentation projeté (Canva / PowerPoint) remis au format PDF.
- Supports participants : fiche mémo synthèse avec grille des 7 clés scientifiques du changement, grille d'auto-évaluation et plan d'action.

TARIF

- Entreprise (intra) : sur devis.
- Entreprise de 10 salariés et plus (inter): 1200€ HT par participant pour les 2 jours.
- Entreprise de moins de 10 salariés ou indépendant (inter): 900€ HT par participant pour les 2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL AVEC EFFICACITÉ GRÂCE AUX NEUROSCIENCES

DÉLAI D'ACCÈS

- Avec demande de financement (OPCO/prise en charge) : inscription au plus tard 30 jours avant le début de la formation (délai nécessaire au traitement administratif).
- Sans financement : inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la formation, sous réserve de places disponibles. Pour les formations intra : délai d'accès possible jusqu'à 15 jours ouvrés avant, sous réserve de disponibilité et accord écrit.
- En cas de demande hors délai : report sur une session ultérieure ou proposition d'une autre date, selon disponibilités.

CONTACT

Pour toute demande d'information complémentaire, vous pouvez contacter Fanny Jaques à contact@fannywilliam.com

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter Fanny Jaques à contact@fannywilliam.com, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

QUALITÉ ET INDICATEURS DE RÉSULTATS

Cette formation étant récemment créée, les premiers indicateurs de résultats seront établis à l'issue des sessions de l'année en cours.

Le nombre de stagiaires formés, un questionnaire d'évaluation de satisfaction à chaud ainsi qu'un quiz de fin de formation sont prévus afin d'évaluer l'atteinte des objectifs (taux de réussite) et d'améliorer en continu la qualité de la formation.