

PROGRAMME DE FORMATION

MIEUX VENDRE EN MAÎTRISANT LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES LIÉS À LA VENTE

CONTEXTE DE LA FORMATION

Vendre, c'est aussi comprendre ce qui se joue au-delà des mots : comment les émotions, les croyances et les biais psychologiques influencent la relation commerciale et la décision d'achat. L'objectif de cette formation est d'apprendre à décoder ces mécanismes pour ajuster sa posture, rester clair et efficace face au client.

L'objectif : repartir avec plus de sens, au-delà de la performance, et une compréhension plus fine de ce qui se joue lors d'un échange commercial.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Expliquer comment les émotions influencent les décisions d'achat dans une relation client
- Détecter les signaux émotionnels chez soi et chez l'autre afin d'ajuster sa posture de communication
- Identifier des croyances limitantes et biais cognitifs susceptibles de freiner la relation commerciale
- Ajuster sa posture et sa communication en situation commerciale (écoute, questionnement, reformulation, cadrage) en mobilisant des apports issus des neurosciences et de la PNL.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis.

Formation accessible à toute personne souhaitant développer son efficacité commerciale.

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.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

1 journée (7h)

Horaires : 9h30 à 17h30

Date : à définir

Effectif prévu : 6 à 12 participants

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

PROGRAMME DE FORMATION

MIEUX VENDRE EN MAÎTRISANT LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES LIÉS À LA VENTE

LIEU DE LA FORMATION

Sur site client ou salle de formation mise à disposition

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1 - Comprendre l'influence des émotions sur la décision d'achat - (1h30)

- Comprendre le fonctionnement du cerveau humain et intégrer ce fonctionnement dans la vente pour apporter du sens à ses actions.
- Décoder le processus émotionnel pour mieux comprendre nos comportements et ajuster nos actions.

Activité et mise en pratique :

- Analyse de cas concrets issus du terrain + débrief guidé (ce qui se joue, ce qui bloque, ce qui fait basculer).

Module 2 - Repérer les signaux émotionnels chez soi et chez l'autre et ajuster sa communication - (2h)

- Détecter les signaux émotionnels visibles et invisibles (ton, débit, posture, expressions, attitude).
- Ajuster sa communication selon le contexte de son interlocuteur

Activité et mise en pratique :

- Jeux de rôle (client "parasité" par une émotion : peur, colère, tristesse...) et débrief collectif (repérage de l'émotion et maintien d'une posture commerciale stable).

Module 3 - Identifier et recadrer les croyances et biais cognitifs en contexte commercial - (2h)

- Identifier les croyances limitantes et biais cognitifs fréquents en contexte commercial, et leurs effets sur la relation et la décision.
- Questionner et recadrer pour élargir le cadre de référence sans imposer ni interpréter.

Activité et mise en pratique :

- Mise en situation sur des objections ancrées dans une croyance ("trop cher", "pas pour moi"...) + travail en binômes pour détecter le besoin réel du prospect/client.

PROGRAMME DE FORMATION

MIEUX VENDRE EN MAÎTRISANT LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES LIÉS À LA VENTE

Module 4 - Consolider et mettre en action dès la prochaine situation commerciale (1h30)

- Consolider des repères clés et structurer un plan d'action simple.

Activité et mise en pratique :

- Bilan personnalisé des apprentissages (tour de table) + identification des points de progrès + choix d'une action concrète à tester dès la prochaine situation commerciale.

MOYENS ET MÉTHODES ET PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique avec débriefings collectifs.
- Approche active et participative illustrée par des exemples concrets et des retours d'expériences.
- Exercices en groupe, phases de consolidation et mise en perspective avec des situations réelles de vente.
- Intégration, tout au long de la formation, de capsules pédagogiques issues de la PNL et des neurosciences, pour éclairer les mécanismes comportementaux et renforcer les prises de conscience.

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). +15 années 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:** Bilan personnalisé des acquis, identification des axes de progrès et choix d'une action concrète à tester dès la prochaine situation commerciale. 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.

PROGRAMME DE FORMATION

MIEUX VENDRE EN MAÎTRISANT LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES LIÉS À LA VENTE

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): 600 HT par participant
- Entreprise de moins de 10 salariés ou indépendant (inter): 450 € HT par participant

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.