



UTILISER LA PUISSANCE DU LANGAGE NON VERBAL EN VENTE ET NEGOCIATION – N1

Référence CLIVENT08

Fiche programme

BESOINS ENTREPRISE

En vente et négociation une grande quantité d'information est échangée via le non-verbal. La gestuelle (postures, changements d'attitudes, distances, fics, regards, etc.), les sons émis (ton de la voix, rythme, raclements de gorge, cassures de voix, hauteur vocale, etc.) révèlent chez chaque interlocuteur des états d'esprits très précis.

Les commerciaux et négociateurs de l'entreprise ont disposent d'informations précieuses qui peuvent confirmer ou infirmer les discours et les intentions de leurs interlocuteurs. De ces informations cumulées un changement de discours, de questionnement, de stratégie, de timing peut être décidé. Ils peuvent aussi adapter leur propre non-verbal aux états d'esprits favorables à leurs propres actions d'influence.

L'entreprise a donc tout intérêt à former ses commerciaux et négociateurs à la perception de ce signaux pour pouvoir les déchiffrer, en tirer des conclusions stratégiques, et les utiliser comme leviers psychologiques.

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants la capacité à lire littéralement le langage non-verbal de leurs interlocuteurs et à utiliser leur propre langage non-verbal pour renforcer l'influence de leurs discours.

La première journée est consacrée à l'acquisition de la perception des signaux (conscience), la seconde est consacrée à des exercices d'application filmés qui permettent l'appropriation complète de la méthode et des techniques.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Comprendre le rôle et le mécanisme du langage non verbal en vente et négociation ;
- Savoir identifier chez ses interlocuteurs les signaux non verbaux positifs et négatifs en vente et négociation ;
- Savoir tirer profit des signaux non-verbaux des interlocuteurs ;
- Savoir sélectionner et mettre en œuvre les signaux non verbaux bénéfiques à une négociations.

Public concerné

- Tout collaborateur amené à négocier et désireux d'intégrer la dimension non verbale à ses tactiques.

Prérequis

- Aucun.

Durée

- 2 jours pour une appropriation complète ; 1 jour pour une appropriation sur les signaux clés.

Formats

- En inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Méthodes pédagogiques

- Coaching de capitalisation sur expérience, exposés méthodologiques, démonstration et découverte ;
- Exercices d'application sur le contexte des apprenants (application opérationnelle).

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situations et quizz d'acquisition ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert en synergologie coach individuel certifié ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

Aide-mémoire

- PowerPoint utilisé pendant la formation ;
- A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.



MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Inter-entreprises

Ces sessions vous permettent d'inscrire individuellement vos collaborateurs sur cette thématique essentielle (importance opérationnelle).

Dates et lieux

Merci de nous contacter.

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

Le langage non-verbal et son impact en négociation

- Rôle du langage non verbal
- Messages : un geste, un mot, plusieurs gestes une phrase
- Négociation : applications de la lecture du NV
- Mécanique du langage non verbal : kinésique & sonore
- Les types de langage non verbal
 - o Le langage NV inconscient
 - o Le langage NV conscient renforçateur
 - o Le langage NV dissimulateur
 - o Le langage NV manipulateur
 - Les compensations
- Différences et points communs hommes / femmes / interculturel

Les catégories de signaux non verbaux

- Attitudes et postures du corps
- Mouvements des membres
- Mouvements des extrémités : mains, pieds et tête
- Informations des regards
- Catégories de gestes et leurs significations
- Tons, rythmes et inflexions de voix

Lecture du non verbal : décrypter les sens

- Interprétation niveau gestuelle : tête, poitrine, taille
- Indices à rechercher
 - o Incohérence vs cohérence
 - o Inconfort vs confort
 - o Insécurité vs sécurité
 - o Authenticité vs dissimulation
 - o Indécision vs décision
 - o Soumission vs domination
 - o Orgueil vs réalisme

Le langage non verbal en relation avec le verbal

- Recherche de cohérence vs dissonance
- Modes de fonctionnement et non-verbal

Lecture des émotions grâce au non verbal

- Peur, surprise, colère, dégoût, tristesse et joie : comment le corps exprime les émotions primaires et secondaires

Mettre en œuvre le non verbal en négociation

- Les vêtements pour exprimer des codes et un statut
- Attitudes physiques : ouverture, fermeture, initiative, intrusion, etc.
- Les déplacements et changements d'attitudes
- Utiliser les mimétismes et la synchronisation
- Utiliser le lien entre le verbal et le non verbal pour faire réagir
- Poignée de mains, distances (proxémie), regards

Les signaux forts

- Synchronisation et antagonisme
- Regards orientation du corps
- Signaux des mains et doigts

Les signaux forts d'incertitude

- La rassurance d'image grâce au grooming
- Micro-signaux corporels, changements physiologiques : couleur de peau transpiration nervosité, pupilles, etc.
- Gestuelle de Pinocchio et auto-contacts (bouche, lèvres, nez, crâne, poitrine, poignets)
- Les signaux de nervosité ; rires et sourires

Le non verbal vis-à-vis du groupe

- Statut de dominance : gestes et signaux de simulacres
- Statut de soumission : gestes et signaux de soumission simulacres
- Le statut des personnes et leurs relations