

# Formation : La vente émotionnelle

Version LVE2022-01 – Janvier 2022

Longtemps la dimension émotionnelle a été ignorée dans le milieu professionnel, comme si nous étions en mesure de laisser nos émotions à la maison.

Pour autant, nous sommes traversés tout au long de la journée par différentes émotions directement liées à nos interactions avec nos clients, nos fournisseurs ou nos collègues.

On le sait à présent, comprendre ses émotions, savoir identifier les émotions de ses interlocuteurs pour un faire un moteur et non un obstacle permet d'augmenter son efficacité et de faciliter les échanges.

## Public

Toute personne qui souhaite comprendre maîtriser la gestion des émotions vendeurs et clients dans une situation de vente



## Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de son rôle de formateur
- Intégrer les réflexes de l'animation de formation
- Connaître les techniques pédagogiques pour animer une formation



## Pédagogie

Cette formation sur mesure s'appuie sur différentes méthodes pédagogiques. L'apport théorique fait appel à de la pédagogie expositive, alors que les ateliers, tours de tables, test et mises en situation s'appuient sur la pédagogie active.

**Durée :**  
2 jours

**Pré-requis :**  
Pas de pré-requis

**Tarif intra-entreprise**  
300 à 500€/ participant  
Minimum 10 participants

**Evaluation des acquis :** tests  
et mises en  
situation

## Au programme

### Les émotions

- Connaître la part des émotions dans une prise de décision
- Comprendre comment fonctionne notre cerveau
- Connaître la route des émotions de Plutchik

### Le quotient émotionnel

- Comprendre ce qu'est le quotient émotionnel
- Evaluer son quotient émotionnel
- Evaluer son niveau d'empathie

### La vente émotionnelle

- Connaître les états émotionnels de la vente
- Comprendre les états émotionnels du vendeur
- Identifier son niveau de confiance
- Comprendre les états émotionnels de son interlocuteur et s'adapter

### Développer son impact personnel

- Connaître la règle de Mehrabian
- Maîtriser son impact mental et son impact physique

### Fait opinion sentiment

- Distinguer les faits, des opinions et des sentiments
- Utiliser les objections pour convaincre

### Assertivité

- Savoir défendre ses positions
- Test de Gordon
- Savoir exprimer un désaccord en toute assertivité

### Conclure une vente

- Savoir conclure une vente en fonction des profils de clients

### Training

Mises en situations finales