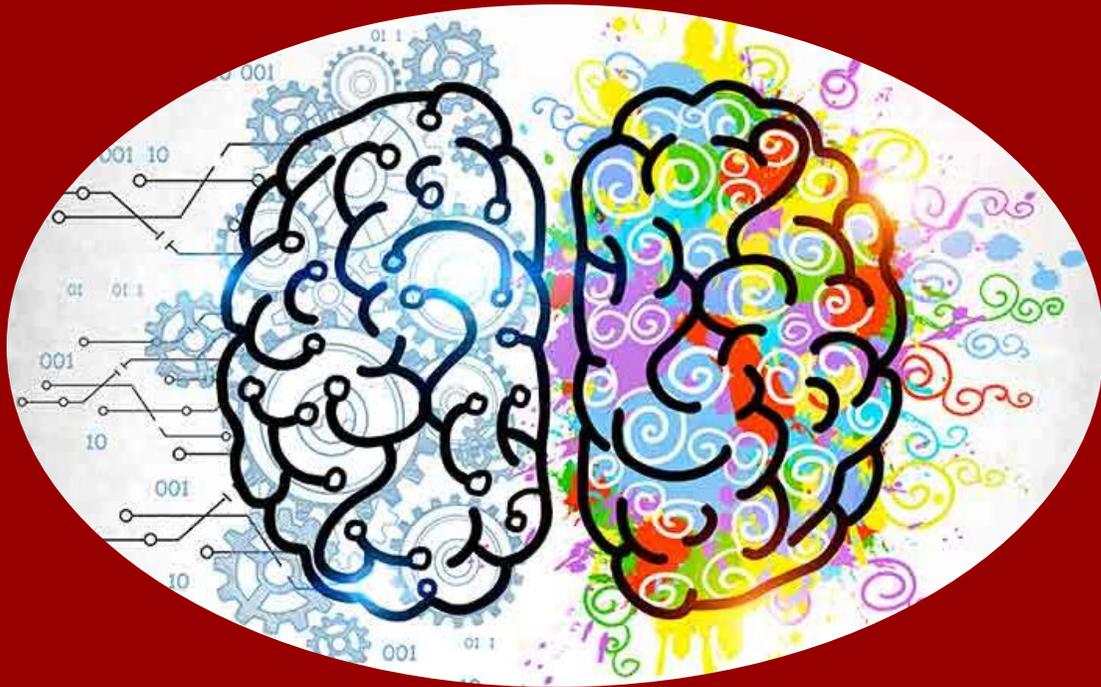


# FORMATION

## Vente émotionnelle

Développer son intelligence émotionnelle avec ses clients



- Utiliser son intelligence émotionnelle pour identifier les émotions de nos clients et comprendre leurs comportements
- Développer son empathie
- Déclencher les comportements adaptés

→ A l'issue de cette formation vous saurez comprendre les mécanismes d'interactions émotionnelles avec vos clients.

## Compétences clés :

- Reconnaître et comprendre ses propres émotions
- Comprendre les composantes du quotient émotionnel
- Développer son empathie
- Maîtriser les mécanismes émotionnels à chaque étape de la vente
- Développer son impact personnel
- Faire preuve d'assertivité



### Cible

Collaborateurs cherchant à améliorer leurs performances commerciales



### Prérequis

Pas de prérequis



### Evaluation

Jeux de rôle  
Tests  
Capsule d'évaluation à froid



**Tarif Intra-entreprise**  
300 à 500 €/pers/jour.  
10 participants min



### Objectifs pédagogiques :

- Prendre du recul sur ses pratiques relationnelles et commerciales
- Découvrir l'Intelligence Emotionnelle et accepter celle des autres
- Identifier les différents profils comportementaux pour adapter son propre comportement



### Pédagogie :

- Pédagogie active et participative
- L'apport théorique fait appel à la pédagogie expositive
- Acquisition des compétences par l'expérimentation et les jeux de rôles
- Des temps sont consacrés à la réalisation de tests et d'autodiagnostic émotionnels

# Programme de la formation

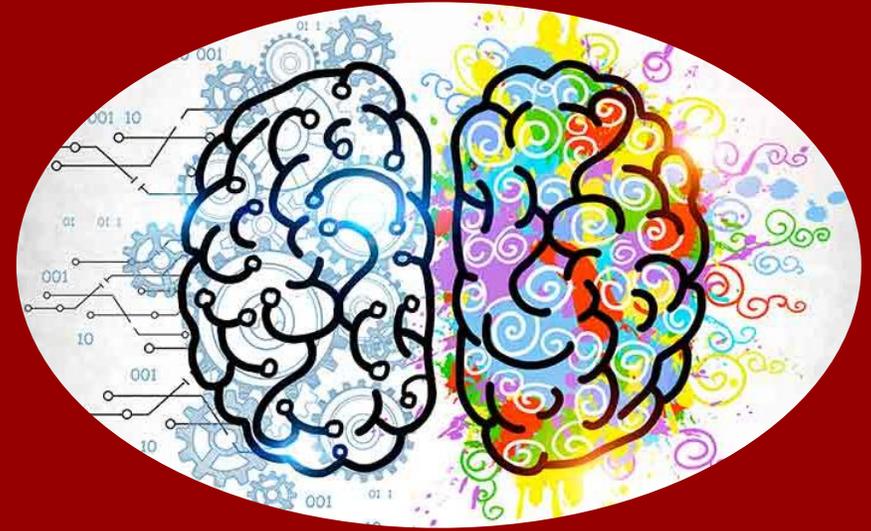
## Formation 1 jour

Les émotions
La part des émotions dans nos décisions
Le quotient émotionnel
Les états émotionnels de la vente
Les états émotionnels du vendeur
L'incidence émotionnelle des étapes de la vente
Mises en situation
Plan d'action personnel



## Formation 2 jours

Les émotions
La part des émotions dans nos décisions
Le quotient émotionnel
Les états émotionnels de la vente
Les états émotionnels du vendeur
L'incidence émotionnelle des étapes de la vente
Savoir faire preuve d'assertivité
Savoir exprimer une critique constructive
Mises en situation
Plan d'action personnel



*La raison fait réfléchir  
L'émotion fait agir*

Contacts :  
Xavier Coq, Directeur Général  
xavier.coq@grassroots.fr  
06.71.94.49.05

Christine Clément-George, Responsable Formation  
christine.clement-george@grassroots.fr  
06.47.48.31.85

*Auteur inconnu*