

ASSERTIVITE ET GESTION DES OBJECTIONS	INFORMATIONS PRATIQUES
Code formation : GD19-02 Intervenant : Guillaume DOUMENGE, coach et formateur PRESENTATION DE LA FORMATION Dans le monde professionnel, savoir gérer les objections et adopter une posture assertive est essentiel pour construire des relations solides et fructueuses, qu'il s'agisse de gérer des clients, des collègues ou des partenaires. Pourtant, dans des situations de tension ou de désaccord, beaucoup d'entre nous ont tendance à se laisser submerger par le stress, la frustration, ou à se laisser déstabiliser par les objections. Au cours de ce programme de 2 jours, vous apprendrez non seulement à identifier les objections sous leurs diverses formes, mais aussi à réagir de manière calme et réfléchie, sans jamais perdre de vue l'objectif de maintenir des relations respectueuses et constructives. OBJECTIFS PEDAGOGIQUES • Développer la confiance en soi • Formuler des demandes et des critiques constructives Concevoir et évaluer les actions de communication commerciale • S'affirmer par sa présence physique et émotionnelle	Organisme de formation : RHEATIS Public visé : Salarié en poste Prérequis : Aucun prérequis Effectif : 8 stagiaires maximum Délais d'accès : jusqu'à une journée avant formation Modalité d'accès : - Financement entreprise - Opco entreprise Contact : Aurélie PAILLAT Tél : 01 42 94 12 40 @ : formation@rheatis.com Frais pédagogiques : 3 800€ HT Taux de satisfaction : 95 % Nombre de stagiaires formés : 31 Personne en situation de handicap : ouvert aux personnes en situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent handicap, Mme Paillat, afin de construire une proposition d'accompagnement adaptée.
APERÇU DU PROGRAMME : Jour 1 - Introduction - Présentation – Validation des objectifs L'Assertivité : Qu'est-ce que c'est ? L'assertivité et son rapport à l'objectif et à la relation à l'autre L'Objection : Qu'est-ce que c'est ? Quels types d'objections ? Le pourquoi des objections Les Outils : l'écoute active et le questionnement – l'empathie - les leviers de motivation : la méthode SONCAS, la méthode des huit aspects - l'analyse comportementale Jour 2 - Les scenarios d'objection : Chaque participant élabore son scénario, détermination de la couleur cible, élaboration de la stratégie de communication : argumentaire Training : chaque participant joue le scénario d'un participant en prenant le rôle cible et joue aussi son scénario MODALITES D'ORGANISATION Date : A définir Durée et rythme : 14 heures sur 2 jours - 7 heures par jour Lieu : Au sein de l'entreprise cliente en présentiel – ou en Visio / Asynchrone Moyens pédagogiques : Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques issus du monde artistique, jeux de rôle et mise en situation Moyens techniques : paperboard et marqueurs de couleur (présentiel) ; plateforme de visioconférence et assistance technique/pédagogique (distanciel) Modalité d'évaluation : émargement de la présence, auto-évaluation en mise en situation, feedbacks collectif, questionnaires d'évaluation de la satisfaction et de l'atteinte des objectifs Attestation de formation délivrée à l'issue la formation	