

Mieux communiquer à l'oral : Les clés de la communication commerciale

Cette formation animée par un EXPERT de la performance commerciale et de l'audiovisuel vous apportera les clés de la communication par une approche singulière grâce à une pratique du média radiophonique. Cette formation est axée sur la réalité terrain. Complète, elle permet d'adapter votre discours au profil de l'interlocuteur, de développer votre aisance verbale et para verbale et de contourner les situations de blocage par la réalisation d'un programme radiophonique.

Par la radio, les stagiaires seront mis en situation d'analyse de leur écoute et de leurs propos.

L'objectif final étant pour l'équipe de stagiaire de préserver sa relation de clientèle des situations périlleuses, en améliorant ses méthodes de communications orales.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout collaborateurs souhaitant développer ses compétences de communication en situation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

- Donner les clés pour adapter son discours au quotidien
- Transmettre un message avec authenticité et conviction
- S'exprimer avec aisance dans les différents types d'intervention
- Poser un refus avec clarté et assurance
- Préserver la relation
- Augmenter son charisme

Contenu de la formation

- Les clés du discours au quotidien
 - Savoir évaluer son temps de parole
 - Savoir adapter son discours à son temps de parole
 - Savoir construire son temps de parole
- Construire une argumentation, écrire un « papier »
 - Construire un pitch en 7 points
- Faire parler son client, Mener une interview
 - Ecouter avec empathie son interlocuteur
 - Questionner la personne sur le projet et l'aider à clarifier la situation et ses véritables besoins : Concerne qui ? Degré d'importance ? Degré d'urgence ?
 - Savoir écouter son interlocuteur
 - Savoir rebondir en entretien
 - Garder votre objectif à l'esprit.
 - Argumenter pour convaincre
 - Conclure positivement l'entretien

- Écouter son discours
 - Écoute critique
 - Savoir écouter sa voix, son discours
 - Découvrir l'ampleur de sa voix
 - Savoir moduler sa voix
 - Affiner sa diction
 - Apprivoiser le trac

- Maintenir ses relations professionnelles
 - Identifier refus objectif (factuel) et refus subjectif (affectif)
 - L'attitude orale constructive Vs les propos destructeurs
 - Comment réagir au mécontentement et l'agressivité
 - S'appuyer sur les points d'accord
 - Dissocier refus et culpabilité
 - Savoir dire non, c'est négocier au quotidien : défendre ses besoins, sa logique et la restituer dans le cadre de sa mission ; c'est aussi prendre en compte les intérêts et les contraintes de son interlocuteur.
 - Savoir proposer une solution projective

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Notre consultant formateur est un ingénieur du son ayant travaillé 10 ans à Radio France. Il a été chargé de TD à l'université PARIS 8 pendant 5 ans enseignant l'articulation du vocabulaire radiophonique. De 2012 à 2019 il a été ingénieur commercial et formateur international pour le groupe Sennheiser. Il est diplômé Ingénieur pédagogique.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation radiophonique.
- Enregistrement audio et analyse de mise en situation
- Présentation projetée
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Exposés théoriques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Évaluation permanente sous forme de questions orales ou écrites
- Documents d'évaluation préalable à la formation, de satisfaction et d'efficacité de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Caractéristiques et modalités

Type de parcours de formation : Collectif

Effectif : 4 à 8 participants par session

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière

Modalités d'accès à la formation : Entre 1 et 90 jours à partir de la demande d'inscription

Tarif : Nous consulter

Accessibilité : Accessible aux personnes en situation de handicap.