Booster la relation client et les ventes avec la PCM (Process communication Model)

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
3 jours / 21 h

Référence :
MAN-BOO-1494

Public :
Tout salarié manager ou indépendant en relation avec des clients pour de la vente de produit ou de service ou de conseil.

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Découvrir l'impact de la process communication PCM dans la vente.
Adapter la vente à des clients ayant des types de personnalités différentes.
Vendre à des clients qui ne nous correspondant pas à priori.
Augmenter notre efficacité commerciale.

Compétences développées :
Mieux se connaître notamment dans son profil de vendeur.
Savoir s'adapter aux différents profils de clients.
Fidéliser les clients grâce à une approche adaptée.
Être en capacité de réagir avec efficacité dans les situations commerciales tendues.

Pré-requis :
Pas de pré requis spécifique.
Avoir suivi le module d'un jour "PCM - Initiez-vous à la Puissance de la Process Communication - Sensibilisation" sera un plus
Il est souhaitable de faire l'inventaire de personnalité PCM.

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens

pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques. Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

1 - Questionnaire d'évaluation à chaud rempli par le stagiaire en fin de formation.
2 - Questionnaire d'évaluation à froid de la mise en oeuvre des compétences, rempli par le stagiaire environ 6 mois après la fin de formation.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

En présentiel :
- Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels (vidéoprojecteur + écran) avec le matériel adapté à la formation. Pour cette formation, un ordinateur par stagiaire est nécessaire équipé du logiciel. Nous pouvons le fournir au besoin sur simple demande.
- Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

A distance ou en formation mixte :
- Un ordinateur pour chaque stagiaire équipé d'une webcam, d'un micro, d'une connexion haut débit, du logiciel objet de la formation et ayant un outil de visio-conférence installé en amont.
- Support de cours numérique fourni par nos soins.

Assistance technique et pédagogique :

En présentiel : Assistance technique et pédagogique assurée par nos formateurs.

A distance ou en formation mixte :
L'assistance technique est assurée par nos équipes par mail ou par téléphone au 05 24 61 30 79.
Nos formateurs assurent l'assistance pédagogique en mode synchrone durant les face à face à distance.

NB :

Effectif minimum 3 jusqu'à 12 maximum.

Prévoir les profils (non obligatoire) et les documents :
Tarif / profil : 172 ? HT/personne, livret pack avec les impressions compris.
Chaque reçoit son profil de 3 pages:
- Une fiche de synthèse
- Un livret complet de débriefing personnel de son profil plus le document imprimé de présentation de la Process com)
- Diaporama numérique de la formation

- Formatrice depuis 1988
Consultante en mangement et gestion

Coach professionnelle certifiée Coach and Team (RNCP niv 6)
Coach certifiée au modèle PCM
Formatrice certifiée au modèle PCM par Kahler Communication France
Ingénieure, 34 ans d'expérience en conseil et en formation

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Jour 1

Accueil des stagiaires, tour de table et recueil des attentes et évaluation des connaissances sur le thème.

- Exercice en binôme de découverte

L'origine du modèle de la PCM , Les piliers de la PCM

Les positions de vie, la position +/+ seule position permettant une communication efficace

Les 6 modes de perceptions et leur déclinaison dans les profils de vendeurs

La perception pensée factuelle

La perception émotion

La perception pensée opinion

La perception imagin'action

La perception action

La perception réaction

Les 6 modes d'échanges préférentiels

Les 6 types de personnalités et les styles de ventes

Le type Analyseur

Le type Perséverant

Le type Empathique

Le type Imagineur

Le type Promoteur

Le type Energiseur

Les points forts, perceptions expressions et questions existentielles

La structure de personnalité d'après PCM

L'immeuble de personnalité

La base, Les 3 zones du vendeur : zone de confort, zone de challenge et zone de danger

La phase en PCM, la motivation est dans la phase.

L'ascenseur de notre immeuble et les ressources de nos étages

La découverte de mon fonctionnement

Remise des inventaires de personnalités (de ceux qui l'ont commandé) ou construction de votre immeuble d'après vos ressentis

Votre profil vendeur Analyse de votre zone de confort dans votre rôle de vendeur

Vos points forts et vos zones de dangers

Votre flexibilité d'adaptation comportementale

2. Jour 2

Accueil et question par rapport aux profils

La communication interpersonnelle

Les règles de communication

Les parties de personnalités et les signes non verbaux à observer

Les canaux de communication

- Canal directif
- Canal interrogatif
- Canal nourricier
- Canal émotion

Comment communiquer avec les différents types de personnalités ?

Les besoins psychologiques

Ma phase actuelle

Quels sont les pièges de mon fonctionnement
Le stress et le mécommunication dans le processus commercial
- Les 3 degrés de stress : Driver masque de second degré et de 3ème degré
- Mon comportement sous stress observé par mon client
L'adaptation au profil de mon client
Les différents profils clients, leurs besoins psychologiques (synthèse collective)
Observation des signaux en +/+ ou sous stress
- Exercice : comment faire avec mes clients, ma stratégie en fonction des « types » en +/+
- Exercice : comment faire face à des clients en stress ?

Synthèse

Bilan de fin de formation

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 17/05/2022