



## Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Hauts-de-Seine

### PARCOURS COMMUNICATION EN 6 ÉTAPES VOUS ÊTES LE MEILLEUR ATOUT POUR VOTRE ACTIVITÉ

- ✓ Savoir se vendre
- ✓ Développer son pouvoir de conviction
- ✓ Mieux se connaître pour mieux communiquer
- ✓ Gérer les situations client difficiles
- ✓ Valoriser sa présentation professionnelle
- ✓ Utiliser sa posture et gestuelle pour mieux communiquer

Parcours axé essentiellement **sur la pratique, pour acquérir des comportements productifs et efficaces** et des **outils opérationnels**.

**C'est un parcours, toutes les étapes sont obligatoires.**

# SAVOIR SE VENDRE

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

*Mettre en valeur son activité, ses produits et services.  
Développer l'impact de ses échanges*

## **Programme**

### **Poser les bases d'une communication efficace**

- Clarifier les premières pierres : secteur d'activité, création, expérience, produits/services, chiffres...).
- Identifier ses forces et ses atouts.

### **Se préparer**

- Définir ses objectifs.
- Construire et structurer son intervention.

### **Développer son impact et convaincre**

- Se préparer mentalement : développer une vision positive.

- Toucher l'émotionnel de son interlocuteur en dévoilant ses motivations profondes et ses valeurs.

### **Choisir ses mots**

- Utiliser un vocabulaire professionnel.
- Parler vrai et avoir un discours positif.
- Développer un langage précis et clair.

## **Méthodes et moyens pédagogiques :**

Apports théoriques, pragmatiques et interactifs. Accompagnement dans chaque étape. Évaluation et définition des axes de progression. Mise en pratique et entraînement.

## **Public :**

Chefs d'entreprise, conjoints, salariés.

## **Pré-requis :**

Aucun.

## **Évaluation :**

L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation formulée à partir des compétences visées.

## **Dates, lieu, durée et horaires :**

Mardi 19 février 2019

Nanterre

7 heures sur 1 jour

9h15-12h45//13h30-17h

# DÉVELOPPER SON POUVOIR DE CONVICTION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

*Proposer son offre de manière efficace  
et développer son aisance commerciale.*

## **Programme**

### **Découvrir les besoins clients**

- Prendre conscience des différences de perception.
- Utiliser la technique du questionnement.
- Travailler sa capacité d'écoute.
- Reformuler les besoins et motivations.

### **Proposer un produit ou un service avec aisance et fluidité**

- Construire l'argumentaire produit/service.

- Argumenter en bénéfices clients grâce à la méthode BAC.

### **Conclure la vente et fidéliser**

- Savoir rebondir face aux objections.
- Faire valoir son prix.
- Verrouiller sa vente et faire un pont sur l'avenir.

## **Méthodes et moyens pédagogiques :**

Apports théoriques, pragmatiques et interactifs. Accompagnement dans chaque étape. Évaluation et définition des axes de progression. Mise en pratique et entraînement.

## **Public :**

Chefs d'entreprise, conjoints, salariés.

## **Pré-requis :**

Aucun.

## **Évaluation :**

L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation formulée à partir des compétences visées.

## **Dates, lieu, durée et horaires :**

Mardi 12 mars 2019

Nanterre

7 heures sur 1 jour

9h15-12h45//13h30-17h

## MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

*Développer une meilleure connaissance de ses attitudes  
de communication pour fluidifier nos échanges clients.  
Gagner en efficacité dans sa relation aux autres.*

### **Programme**

#### **Découvrir son profil CIME**

- Réaliser son diagnostic
- Mettre en évidence les 4 styles et s'auto-positionner
- Expliciter les 4 styles de communication
- Valider son style

#### **Approfondir les 4 styles de communication**

- Identifier les besoins fondamentaux des 4 styles
- Déterminer les clés de chaque style pour obtenir l'adhésion des autres

- Reconnaître les points forts/vigilance et action de progression des 4 types

#### **Développer ses capacités d'adaptation relationnelles**

- Décliner ses produits/services selon les 4 styles
- Se mettre en complémentarité plutôt qu'en opposition
- Utiliser les attitudes et mots des autres styles pour mieux s'adapter

#### **Conclure sur les apports de cette approche**

### **Méthodes et moyens pédagogiques :**

Apports théoriques et échanges actifs.  
Auto-positionnement et appropriation.

### **Public :**

Chefs d'entreprise, conjoints, salariés chargés de la relation client.

### **Pré-requis :**

Aucun.

### **Évaluation :**

L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation formulée à partir des compétences visées.

### **Dates, lieu, durée et horaires :**

Mardi 9 avril 2019

Nanterre

7 heures sur 1 jour

9h15-12h45/13h30-17h

## **GÉRER LES SITUATIONS CLIENT DIFFICILES**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

*Développer son aisance à désamorcer les situations client conflictuelles.*

*Développer un esprit constructif.*

*Mieux accepter les positions/opinions et émotions des autres  
tout en respectant la sienne.*

*Arriver plus vite et facilement à un terrain d'entente.*

### **Programme**

#### **Comprendre la mécanique des conflits**

- Se confronter à sa propre perception du conflit
- Appréhender la construction des tensions et conflits
- Rompre le cycle de maintenance du conflit

#### **Mieux se connaître pour mieux réagir**

- Distinguer les faits des opinions et des émotions
- Découvrir mes réactions face au conflit

#### **Être lucide sur les jeux relationnels**

- Définir sa position de vie
- Adopter une attitude d'adulte à adulte (test)

#### **Gérer le conflit**

- Tester son assertivité (test)
- Utiliser la méthode DESC
- Savoir négocier une situation

### **Méthodes et moyens pédagogiques :**

Apports théoriques, pragmatiques et interactifs, illustrés d'exemples et de cas pratiques.  
Mise en pratique et entraînement sur des situations réelles et propres aux participants.

### **Public :**

Chefs d'entreprise, conjoints, salariés chargés de la relation client.

### **Pré-requis :**

Aucun.

### **Évaluation :**

L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation formulée à partir des compétences visées.

### **Dates, lieu, durée et horaires :**

Mardi 7 mai 2019

Nanterre

7 heures sur 1 jour

9h15-12h45//13h30-17h

# VALORISER SA PRÉSENTATION PROFESSIONNELLE

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

*Développer l'impact de son image professionnelle  
afin de favoriser une communication efficace et convaincante  
dans ses relations.*

## **Programme**

### **Retour sur « Image »**

- Découvrir la première impression que l'on véhicule.
- Identifier les vecteurs de l'apparence et leurs poids dans nos relations professionnelles.
- Choisir l'image que l'on souhaite communiquer.

### **Utiliser les codes couleurs**

- Comprendre le langage des couleurs.
- Diagnostiquer les couleurs à favoriser selon sa fonction et le contexte.

### **Affirmer sa fonction**

- Découvrir les tendances.
- À partir de l'étude des styles, définir celui qui est le mieux adapté à son environnement et sa fonction.
- Se mettre en valeur par l'utilisation des codes.

## **Méthodes et moyens pédagogiques :**

Apports théoriques, pragmatiques et interactifs, illustrés d'exemples et de cas pratiques.  
Test et indicateur de tendances.

## **Public :**

Chefs d'entreprise, conjoints, salariés chargés de la relation clients, fournisseurs, partenaires.

## **Pré-requis :**

Aucun.

## **Évaluation :**

L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation formulée à partir des compétences visées.

## **Dates, lieu, durée et horaires :**

Mardi 4 juin 2019

Nanterre

7 heures sur 1 jour

9h15-12h45/13h30-17h

## UTILISER SA POSTURE ET GESTUELLE POUR MIEUX COMMUNIQUER

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

*Utiliser la force de sa gestuelle dans sa communication.  
Développer son sens de l'observation  
pour faciliter ses échanges professionnels.*

### **Programme**

#### **Repérer les ressentis à partir des attitudes et postures**

- Identifier les positionnements du corps et ce qu'ils traduisent en matière de communication.
- Faire parler de nous grâce à notre démarche.
- Interpréter le rapport à l'espace et son occupation.

#### **Les gestes qui nous dévoilent**

- Se faire une première impression grâce à la poignée de main.

- Reconnaître les croisements de jambes et croisements de bras
- Identifier les gestes de gênes et de pouvoir

#### **Lire les émotions à partir du visage**

- Discerner les émotions universelles.
- Observer les différents regards.
- Distinguer l'orientation des yeux et en comprendre le sens.

### **Méthodes et moyens pédagogiques :**

Apports théoriques, pragmatiques et interactifs, illustrés d'exemples et de cas pratiques.  
Test et indicateur de tendances.

### **Public :**

Chefs d'entreprise, conjoints, salariés chargés de la relation clients, fournisseurs, partenaires.

### **Pré-requis :**

Aucun.

### **Évaluation :**

L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation formulée à partir des compétences visées.

### **Dates, lieu, durée et horaires :**

Mardi 25 juin 2019

Nanterre

7 heures sur 1 jour

9h15-12h45//13h30-17h



HAUTS-DE-SEINE

## BULLETIN D'INSCRIPTION

Stagiaire :

M.  M<sup>me</sup> Nom : ..... Prénom : ..... Né(e) le : .....

Declare sur l'honneur être :  Chef d'entreprise  Salarié  Conjoint collaborateur<sup>(1)</sup>  Conjoint associé<sup>(2)</sup>  Auxiliaire familial<sup>(3)</sup>

Le stagiaire éligible au financement par le Conseil de la formation de la CRMA IdF autorise la CMA92 à percevoir de la CRMA IdF le financement des formation suivies.

Entreprise :

Nom du chef d'entreprise :  M.  M<sup>me</sup> Nom : ..... Prénom : .....

Statut du chef d'entreprise :  Salarié  Non salarié

Nom de l'entreprise : ..... Activité : .....

Y a t'il des salarié(s) dans l'entreprise ?  Oui  Non

Adresse de l'entreprise : .....

Code postal : ..... Ville : .....

☎ : ..... 📠 : ..... 📠 : .....

E-mail : ..... Siren : .....

Je m'inscris au « Parcours communication » en 6 étapes qui se déroulera à **Nanterre**, aux dates suivantes :

- ✓ **SAVOIR SE VENDRE** ..... **Mardi 19 février 2019**
- ✓ **DÉVELOPPER SON POUVOIR DE CONVICTION** ..... **Mardi 12 mars 2019**
- ✓ **MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER** ..... **Mardi 9 avril 2019**
- ✓ **GÉRER LES SITUATIONS CLIENT DIFFICILES** ..... **Mardi 7 mai 2019**
- ✓ **VALORISER SA PRÉSENTATION PROFESSIONNELLE** ..... **Mardi 4 juin 2019**
- ✓ **UTILISER SA POSTURE ET GESTUELLE POUR MIEUX COMMUNIQUER** ..... **Mardi 25 juin 2019**

Je joins ..... chèque(s) à l'ordre de la CMA92 :

- un chèque de 50 € pour les frais d'inscription (valable pour l'année 2019). Une facture vous sera remise pour votre comptabilité.
- j'ai déjà réglé les frais d'inscription pour l'année 2019.
- un chèque de caution de 50 € (valable pour l'année 2019).

Ce chèque vous sera restitué à la fin de l'année, sous réserve de votre présence à l'ensemble des stages choisis.

j'ai déjà remis un chèque de caution pour 2019.

Je joins le règlement de la formation de mon salarié, soit un chèque de ..... €

A ....., le .....

Signature

### Tarifs / Prise en charge

- ✓ Pour le **chef d'entreprise non salarié**<sup>\*</sup>, **conjoint collaborateur**<sup>(1)</sup>, **conjoint associé**<sup>(2)</sup>, **auxiliaire familial**<sup>(3)</sup>, vos formations sont prises en charges à 100 % par le Conseil de la formation de la CRMAIDF.

**Vous réglez UNIQUEMENT un droit d'inscription de 50 € qui vous permet d'accéder à l'ensemble des formations sans frais supplémentaires, dans la limite de 150 heures par an (hors formations diplômantes).**

- \* Les chefs d'entreprise micro-entrepreneurs du secteur artisanal devront présenter l'attestation SSI de versement de la contribution à la formation ou la déclaration SSI de chiffre d'affaires pour bénéficier du financement de leur formation par le Conseil de la formation de la CRMAIDF.

- ✓ Pour le **salarié d'entreprise artisanale** : 150 € par journée de formation
- ✓ Pour tout autre public, consultez le Service Formation de la CMA92

(1) Inscrit au Répertoire des Métiers

(2) Mentionné dans les statuts de l'entreprise (fournir une copie des statuts)

(3) Ascendant ou descendant du chef d'entreprise non salarié et qui collabore à l'activité (fournir une attestation de versement par l'entreprise des cotisations sociales et retraites).  
La demande ne sera pas prise en compte si le bulletin n'est pas accompagné des chèques.

A retourner à : Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Hauts-de-Seine - 17 bis, rue des Venêts - 92014 NANTERRE CEDEX  
Ce bulletin accompagné du règlement vaut bon de commande.

Conformément à la loi informatique et liberté N° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.



**La CMA92**  
**30 ans d'expérience de la formation !**



**Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Hauts-de-Seine**  
**17 bis rue des Venêts**  
**92000 Nanterre**



**Antenne de Sceaux**  
**5 square Robinson - Résidence Clémencia**  
**92330 Sceaux**



03/01/2019 - FLM

**Avec la formation, donnez un avenir à vos ambitions !**