



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**

Hauts-de-Seine

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.

CMA92 - 17bis rue des Venêts - 92000 NANTERRE - Tél. : 01 47 29 43 43

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 18 septembre 2018

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 2 octobre 2018

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 :

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

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 :

Mercredi 24 octobre 2018

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 13 novembre 2018

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.

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.

Utiliser les codes couleurs

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

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 :

Mercredi 28 novembre 2018

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 18 décembre 2018

Nanterre

7 heures sur 1 jour

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



BULLETIN D'INSCRIPTION

Stagiaire :

M. M^{me} Nom : Prénom : Né(e) le :

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

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 formations suivies.

Entreprise :

Nom du chef d'entreprise : M. M^{me} 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 18 septembre 2018**
- ✓ **DÉVELOPPER SON POUVOIR DE CONVICTION** **Mardi 2 octobre 2018**
- ✓ **MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER** **Mercredi 24 octobre 2018**
- ✓ **GÉRER LES SITUATIONS CLIENT DIFFICILES** **Mardi 13 novembre 2018**
- ✓ **VALORISER SA PRÉSENTATION PROFESSIONNELLE** **Mercredi 28 novembre 2018**
- ✓ **UTILISER SA POSTURE ET GESTUELLE POUR MIEUX COMMUNIQUER** **Mardi 18 décembre 2018**

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

- un chèque de 50 € pour les frais d'inscription (valable pour l'année 2018). Une facture vous sera remise pour votre comptabilité.
- j'ai déjà réglé les frais d'inscription pour l'année 2018.
- un chèque de caution de 50 € (valable pour l'année 2018).
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 2018.

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***, conjoint collaborateur⁽¹⁾, conjoint associé⁽²⁾, auxiliaire familial⁽³⁾, 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.

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



23/08/2018 - FLM

Avec la formation, donnez un avenir à vos ambitions !