

DÉVELOPPER SES SOFT SKILLS POUR MIEUX VENDRE ET MANAGER

ET SI VOS COMPÉTENCES HUMAINES DEVENAIENT VOTRE MEILLEUR LEVIER DE PERFORMANCE ?

PROGRAMME DE LA FORMATION

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés

COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITÉ

- > Théorie : Postures passives / agressives / assertives.
- > Techniques pour affirmer ses idées sans heurter
- > Pratique : reformulation et désaccord constructif et des différences.

Exposés + scénettes de reformulation

jeux de rôle « client mécontent » ou « collègue en désaccord »

DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- > Théorie : Identifier et comprendre ses émotions et celles des autres
- > Pratique : grille d'analyse émotionnelle, mise en situation de régulation d'un conflit ou tension client

Etudes de cas

Auto-diagnostic émotionnel

GÉRER LE STRESS ET PRENDRE DU RECUL

- > Théorie : Signes du stress et leviers de régulation
- > Pratique : outils pour faire retomber la pression en situation de vente ou d'encadrement.

Méthode des 4C (calme, contexte, choix, communication)

Partage d'expériences

MISE EN PRATIQUE CROISÉE

- > Simulation de situations combinées : vente avec pression, management sous tension, gestion d'équipe ou de client difficile

Cas concrets par univers produit

MON PLAN DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- > Identifier 2 ou 3 soft skills à développer, définir des actions simples et réalistes à mettre en œuvre dans sa pratique professionnelle

Grille de plan d'action personnel

Accompagnement individuel et échanges en groupe

OBJECTIFS

- > Adopter une posture de communication équilibrée, permettant de faire passer ses idées clairement et avec respect, tout en gérant les échanges avec tact dans un cadre professionnel
- > Renforcer sa capacité à percevoir et à comprendre ses propres émotions ainsi que celles des autres, afin de mieux interagir, prévenir les tensions, et favoriser des relations professionnelles saines
- > Reconnaître les signes précurseurs du stress et mobiliser des stratégies adaptées pour préserver son bien-être et son efficacité dans les situations exigeantes
- > Expérimenter les compétences comportementales travaillées en formation à travers des mises en situation concrètes et variées
- > Faire un état des lieux de ses compétences comportementales, définir des axes d'amélioration prioritaires et formaliser une démarche d'évolution adaptée à ses objectifs professionnels à court terme

LES + DE CETTE FORMATION

- > Contenu sur-mesure adapté à votre secteur, votre typologie de clients et vos produits, pour un maximum de pertinence
- > Audit terrain (½ journée) [optionnel] Observation en point de vente pour une personnalisation fine des apports
- > Consultant expert, coach de vente – ancien directeur de magasin grande enseigne
- > Coaching intégré
- > 100 % opérationnelle : outils, postures et techniques actionnables immédiatement en point de vente

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Professionnels du commerce ou de la vente, souhaitant gagner en impact relationnel avec leurs clients ou leurs collègues, Managers ou futurs managers, confrontés à des situations de gestion d'équipe, de stress ou de conflits

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes

Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)

Mise à disposition d'un support pédagogique à l'issue de la formation

Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

Devis sur mesure - Réf : #10052

Validité 31 décembre 2026