

RÉUSSIR UNE RELATION COMMERCIALE EN SITUATION TENDUE



Public

Commerciaux, personnels d'agence potentiellement exposés au stress, à de l'incivilité et à de l'agressivité

Objectifs

- > Identifier les paramètres en jeu en situation tendue : nature du contexte de travail...
- > Discerner les différents paramètres : incivilité, agressivité ou agression
- > Repérer le processus de la montée de l'agressivité
- > Prendre conscience de son comportement relationnel en situation tendue
- > Intégrer la gestion de l'agressivité dans les techniques de vente
- > Comment adopter une position de maîtrise face à toute situation tendue

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2010
Paris
15-16 juin
9-10 déc

Coût
1350 € HT

Comprendre le processus de l'agressivité

- > Distinguer incivilité agressivité et agression
- > Repérer les mécanismes de la montée de l'agressivité vers l'agression

Comprendre le lien entre agressivité et réactions émotionnelles

- *Autodiagnostic* : Identifier ses schémas émotionnels privilégiés
- > L'impact des émotions : la décentration émotionnelle (pendant), la décharge émotionnelle (après)
- > Développer des émotions et comportements appropriés
- > Faire la différence entre colère et agressivité
- > Quoi faire en cas de forte émotion

Appréhender l'agressivité comme facteur de stress

- *Autodiagnostic* :
- > Identifier ses facteurs de stress externes (contexte, lieu, public...)
- > Identifier ses facteurs de stress internes (physiques, émotionnels, cognitifs, motivationnels...)

Expérimenter l'impact de l'agressivité sur la représentation de soi

- *Autodiagnostic* :
- > Identifier sa posture privilégiée par rapport à l'autre
- > Mesurer l'impact de l'agressivité sur ses comportements habituels

Prendre conscience de son comportement relationnel en situation tendue

- *Auto diagnostic* : Identifier son style relationnel dominant
- > Repérer l'impact de l'agressivité sur son style de relation
- > Identifier les 4 styles relationnels et leurs réactions émotionnelles
- > Apprendre à réguler son mode relationnel en fonction de son interlocuteur

Intégrer la gestion de l'agressivité dans les techniques de vente

- > Revenir sur les fondamentaux : Ecoute active, reformulation, les phrases aidantes, ouvantes ...
- *Entraînement* : Mises en situations sur cas réels

Développer ses capacités de maîtrise relationnelle en situation conflictuelle

- > Acquérir les trois outils de gestion immédiate
- > Développer une réponse adaptée sur la forme et sur le fond : quoi dire, quoi faire
- > Elaborer son registre personnel de réponses adaptées à sa situation (plan de progrès)
- *Exercices* : Renforcer sa sécurité intérieure
- > Comment évacuer la « charge psychique » d'une agression