



■ Assertivité

C'est le comportement qui se définit comme la capacité à EXPRIMER :

- ses positions, convictions, recommandations, expériences
- dans le respect des critères de mon interlocuteur, du client

Ni paillason - Ni hérisson

■ Faire preuve d'assertivité, c'est :

- Oser demander et proposer sans complexes ni gêne
- Exprimer clairement et tranquillement sa position
- Savoir dire « je » et exprimer son opinion
- Répondre aux objections sans verser dans la polémique
- Formuler une contre-indication, un refus sans agresser
- Faciliter les recherches de solutions acceptables et réalistes
- Savoir refuser et dire non sans se sentir coupable
- C'est avoir pour objectif un rapport gagnant-gagnant avec une force tranquille





Développez les compétences commerciales et les pratiques professionnelles de vos commerciaux



■ Réaliser une vente propre

VENDRE avec âme, n'est pas vendre son âme !

Vendre de manière persuasive ➡ Vendre avec des arguments personnalisés
➡ Satisfaction et fidélisation

■ Les éléments qui permettent d'optimiser la communication

VOIX

- Débit
- Articulation
- Rythme
- Intonation
- Volume

DISCOURS

Les 4C

- Court
- Clair
- Concret
- Courtois

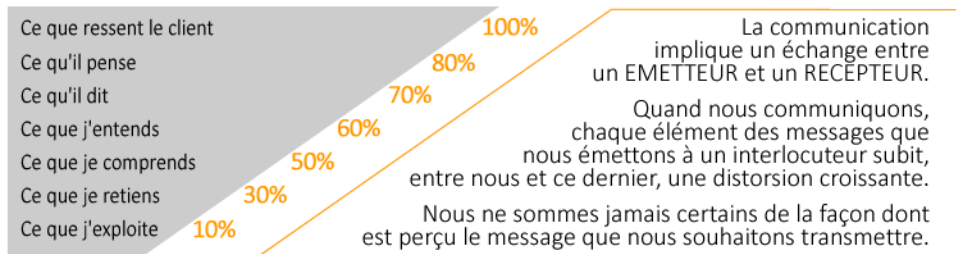
Les 3P

- Présent
- Positif
- Personnalisé





■ Distorsion d'une communication orale



- Pour faire parler une personne réservée
Question Ouverte : *Expliquez moi ce qui est le plus important pour votre foyer...*
- Pour canaliser un bavard ou valider un point
Question Fermée : *Combien avez-vous de personnes à charge ?*
- Pour donner à son interlocuteur l'impression de choisir ou l'aider à s'engager
Question Alternative : *Préférez-vous venir en agence lundi à 10h00 ou jeudi à 11h00 ?*
- Pour ne pas exprimer trop vite sa propre position
Question Miroir : *Mais vous qu'en pensez-vous ?*





Développez les compétences commerciales et les pratiques professionnelles de vos commerciaux



■ Connaître et comprendre

1. Je combats mes a priori
2. Je privilégie les questions qui font s'exprimer mon interlocuteur
3. Je valide par des questions qui engagent le client
4. Je creuse pour bien cerner les attentes
5. Je manifeste mon écoute active et reformule

■ Passer du CAB au BAC

