

## PROGRAMME DE FORMATION

### Développer ses compétences commerciales grâce à l'intelligence émotionnelle pour travailler autrement

#### Présentation de la formation

Que ce soit pour une mission d'un jour, un mois ou plusieurs années, il est essentiel de négocier naturellement et efficacement. C'est là tout l'art de la négociation avec l'intelligence émotionnelle qui a pour but de faire émerger le potentiel du participant et lui permettre de déployer ses stratégies pour créer des relations commerciales de confiance, saines, durables pour assurer des partenariats gagnant - gagnant. Grâce à des exercices pratiques et concrets, le participant vivra une expérience émotionnelle qui lui permettra de découvrir des outils utilisables immédiatement avec ses clients et partenaires, dans toutes ses interactions pour mieux gérer son stress, ses états émotionnels, sa communication et gérer les situations conflictuelles.

Lors de cette formation, vous apprendrez à adopter la posture de Commercial - Négociateur Intelligence émotionnelle, à identifier, choisir, maîtriser des techniques, outils ludiques et adaptés. Vous apprendrez également à communiquer en fonction de l'objectif, du contexte et des interlocuteurs, à vous inspirer et à booster votre créativité.

#### Objectifs de fin de formation

**À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :**

- Comprendre les principes de l'intelligence émotionnelle
- Acquérir de nouveaux outils pour accompagner la gestion du stress du personnel
- Développer la communication au sein du service en interne et avec les patients
- Découvrir de nouvelles méthodes pour améliorer les situations d'opposition
- Explorer plusieurs types d'activités, techniques / outils et apprendre à les choisir

#### Publics visés et Prérequis

**Cette formation est destinée aux publics suivants :**

Pour tous ceux qui souhaitent développer leur aisance relationnelle en situation commerciale et/ou de négociation : commerciaux, entrepreneurs, managers, chefs de projet, consultants, coachs, formateurs, indépendants...

**Les prérequis pour cette formation sont les suivants :**

Aucun prérequis

#### Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questions permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

**HORIZON FORMATIONS**

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

## Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

### Jour 1

#### Matin

Entrée en relation et cadre de la formation

- Photolangage, présentations et parcours apprenant / formatrice
- Observation et recueil des attentes et objectifs de l'apprenant
- Présentation du programme et du fonctionnement de la formation

Mise en pratique : Photolangage, jeux de cartes

#### L'Ennéagramme

- Saisir les principes de l'ennéagramme
- Repérer ses ennéatypes usités et délaissés
- Explorer les profils de personnalité
- Tester les 9 profils pour les adapter au contexte

Mise en pratique : jeux d'interprétation, exercices d'observation et d'analyse de situations

Exemples d'outils expérimentés : Théâtre, Questionnaire enneagramme, entretien de restitution

Les principes de base de la communication

- S'interroger sur les modes de communication
- Expérimenter les différents niveaux de communication : observation pour établir un diagnostic de départ
- Observer les modalités de comportements
- Les 3 facteurs de succès d'un échange

Mise en pratique : Interaction interpersonnelle

Exemples d'outils expérimentés : écoute active, photolangage, le noeud relationnel

#### Après-midi

Les principes de la relation commerciale

- S'interroger sur la place de chacun dans la relation commerciale
- Définir le cadre de la relation
- Préciser les objectifs de la relation
- Recueillir et exprimer les attentes de la relation

Mise en pratique : partages d'expérience

Exemples d'outils expérimentés : Cartographie d'expérience, CQQCOQP

La posture grâce l'écoute

- Identifier les différentes émotions
- Découvrir le fonctionnement émotionnel et les schémas de pensée
- Connaître et détecter les alertes émotionnelles

#### HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

Mise en pratique : exercices d'identification des émotions, mise en conscience des mécaniques neuronales

Exemples d'outils expérimentés : jeux de cartes, feeling cartes, respirations, méditation

## **Jour 2**

Matin

La posture grâce à son esprit, son corps et son système émotionnel

- Se préparer dans les 3 phases de l'action
- Expérimenter différentes méthodes de gestion émotionnelle
- Connaître et détecter les alertes émotionnelles
- Se préparer dans les 3 phases de l'action

Mise en pratique : exercices sur la posture et l'état d'esprit à chaque étape de de l'action

Exemples d'outils expérimentés : jeux de carte, respirations, hypnose

Après-midi

Le stress

- Comprendre la mécanique du stress
- Écouter le stress pour mieux lui parler
- Observer les déclencheurs du stress
- Analyser les besoins liés aux déclencheurs
- Découvrir l'alliance au stress
- Étudier des situations désagréables passées pour anticiper les situations à risque de stress

Mise en pratique : exercices sur la posture et l'état d'esprit à chaque étape de de l'action

Exemples d'outils expérimentés : jeux de carte, respirations, médiation, visualisation

Le feedback pour améliorer ses performances et clôture

- Recueillir les réflexions, les impressions et les ressentis
- La reconnaissance, moteur de la coopération
- Construire son plan d'action grâce au retour d'expérience
- Clôturer efficacement un échange, une situation, un entretien pour en créer des opportunités et actions d'amélioration

Mise en pratique : exercices autour de la satisfaction, de la montée en compétences, du feedback

Exemple d'outils expérimentés : les 5 Q pour passer à l'action, animal totem

## **Organisation de la formation**

**Durée de la formation :**

14 heures, 2 jours

**HORIZON FORMATIONS**

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

**Dates et heures de la formation :**

À définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

**Lieu de la formation :**

À définir

**Rythme de la formation :**

Continu/discontinu

**Mode d'organisation pédagogique :**

Présentiel/distanciel

### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

**Moyens pédagogiques :**

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

**Moyens techniques :**

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

**Moyens d'encadrements :**

Formateur spécialisé en intelligence émotionnelle, intelligence collective et Design Thinking depuis plus de 15 ans.

### Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

**Avant la formation :**

Quiz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique

Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

**Pendant la formation :**

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

Feuille d'émargement par demi-journée ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

**Fin de la formation :**

**HORIZON FORMATIONS**

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

Quiz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.

Remise d'une attestation de fin de formation

### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :

Emilie MORTEVEILLE – [emilie@horizon-formations.fr](mailto:emilie@horizon-formations.fr) – 06.29.39.19.51

#### **HORIZON FORMATIONS**

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023