



SOYEZ EN PHASE AVEC LE CLIENT

INSTALLER UNE RELATION DE CONFIANCE DURABLE AVEC LES OUTILS DE LA PNL

Objectifs :

- 1- Construire et maintenir un climat de confiance avec son client, l'impact de la communication non verbale
- 2- Utiliser de façon appropriée les 3 positions de la communication: Les leviers pour favoriser écoute et compréhension
- 3- Utiliser la « boussole du langage » pour explorer les problèmes, besoins, critères de choix
- 4- Décrypter les stratégies de décision du client

Programme :

Premier thème : Installer un rapport de confiance

- 1- Les 4 composantes du « rapport de Confiance »
- 2- La phase Contact : favoriser la communication avec la synchronisation
- 3- Observer finement son interlocuteur : les clés du langage non verbal

Deuxième thème : Ecouter : Utiliser les 3 positions de la communication pour favoriser écoute et compréhension

- 1- Découvrir les 3 positions de la communication, s'entraîner à les utiliser de façon appropriée
- 2- Ecouter : comment se centrer sur son interlocuteur
- 3- Mieux écouter et mieux comprendre : Prendre conscience de notre système de filtres, les interférences de la communication

Troisième thème : Comprendre, les secrets du langage et du questionnement

- 1- La boussole du langage : Les 4 catégories d'imprécisions à questionner
- 2- La boussole du langage : décoder les obstacles, les obligations, les freins cachés du client
- 3- Aider le client à clarifier sa problématique et sa demande : le diagnostic état présent / état désiré

Quatrième thème : Co développer des objectifs « écologiques » clés d'une relation durable

- 1- Définir ce que l'on veut
- 2- Déterminer ce que l'on peut
- 3- Préciser les étapes et les ressources
- 4- Valider l'écologie de l'objectif : visualiser l'objectif atteint et le chemin à parcourir, s'entraîner à percevoir la réponse corporelle
- 5- Prendre en compte les différents systèmes en présence, clé de la notion d'écologie

Méthodes d'intervention :

- Large place aux mises en situation et aux jeux de rôles - Jeux analogiques

Durée : 2 jours

Contact : Catherine Pellé 06 60 47 14 64 – c.pelle@catherine-pelle-consultant.fr