

Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite^{MC}

Programmes de vente

Vendre selon les styles sociaux

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Déterminer leur style social;
- Énumérer les forces et les faiblesses de leur style;
- Déterminer le style social des clients difficiles, à l'aide d'une fiche de compétences;
- Expliquer la notion de « polyvalence » ainsi que la manière d'appliquer cette notion dans le domaine de la vente.

Vendre pour répondre aux besoins – Apporter de la valeur

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Déterminer les compétences requises pour la « vente consultative » comparativement à la « vente pure » et s'autoévaluer à cet égard;
- Se servir de techniques d'interrogation efficaces pour déterminer les besoins des clients et vendre pour y répondre;
- Détailler les programmes et les services à valeur ajoutée qu'ils offrent à leurs clients afin de les différencier de ceux de la concurrence.

En venir à la « vraie » objection

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Faire une autoévaluation de leurs compétences en matière d'écoute et repérer les erreurs d'écoute fréquentes des représentants ;
- Déterminer les hypothèses émises par les représentants, qui pourraient les empêcher d'en venir aux vraies préoccupations des clients;
- Poser avec assurance un nombre limité de questions ciblées pour clarifier les objections de façon efficace ;
- Poser des questions pour inciter à la réflexion et tenter de vaincre l'indifférence des clients.

Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite^{MC}

Techniques de communication

Présentations interactives – planification

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Utiliser un processus en quatre étapes pour préparer une présentation :
 - Établir des objectifs;
 - Planifier l'introduction;
 - Planifier le corps de la présentation et les supports visuels;
 - Planifier la conclusion.

Présentations interactives – exécution

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Créer des introductions accrocheuses et des conclusions convaincantes;
- Se servir efficacement d'outils visuels (PowerPoint, tableaux à feuilles, documentation et aides visuelles);
- Utiliser des techniques interactives pour amener l'auditoire à participer.

Écoute active

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Faire face aux barrières à l'écoute, observer les signaux verbaux et non verbaux et les écouter, déterminer les répercussions des perceptions sur la capacité d'une personne à écouter;
- Surmonter des situations d'écoute difficiles ;
- Paraphraser, clarifier, approfondir et mettre en pratique.

Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite^{MC}

Établissement de relations

Diriger sans autorité hiérarchique - principes fondamentaux

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Renforcer les relations établies et d'instaurer la confiance auprès des gens qu'ils essaient d'influencer;
- Déterminer quelles sont les qualités d'un meneur et quelles sont les connaissances de base sur les personnes qui ont un effet sur la façon de les influencer.

Diriger sans autorité hiérarchique – clarifier, interroger et procéder à des échanges de valeur

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Clarifier les buts et les avantages pour eux comme pour la personne ou le groupe qu'ils veulent influencer;
- Poser des questions afin d'obtenir de l'information, découvrir les préoccupations et y répondre et déterminer les « échanges de valeur » qu'ils peuvent utiliser pour influencer la personne ou le groupe.

Diriger sans autorité hiérarchique – mise en application

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Influencer des personnes des échelons hiérarchiques supérieurs (directeurs, personnes-ressources au siège social) ;
- Appliquer le modèle d'influence pour personnaliser des scénarios de cas.

Vendre dans un milieu multiculturel – introduction

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Définir la signification de culture, valeurs culturelles, stéréotypes, généralisations et attribution;
- Déterminer leurs propres préjugés et lacunes culturels de façon à devenir des « étudiants » de la culture de leurs clients;
- Communiquer verbalement et non verbalement pour éviter les malentendus et établir une relation.

Vendre dans un milieu multiculturel – mise en application

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Découvrir leurs propres modèles de travail et de pensée de façon à les relier à ceux d'autres cultures;
- Appliquer la « règle de platine » aux clients de différentes cultures.

Succès sur ordonnance – entrer en contact

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Faire une première impression gagnante qui ouvre la porte à l'établissement de relations solides;
- Utiliser trois stratégies clés pour créer des liens qui mènent à l'établissement de relations;
- Aborder les gens et se présenter et présenter d'autres personnes;
- Se sentir à l'aise de tenir une conversation dans n'importe quel contexte d'affaires.

Succès sur ordonnance – projeter la bonne image

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Projeter une image professionnelle impeccable en choisissant les bons vêtements et les bons accessoires ;
- Être l'hôte d'un dîner d'affaires ou y assister avec assurance et éviter les cinq plus grands faux pas à table.

Succès sur ordonnance – communiquer

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Se servir de leur voix pour donner une image de puissance et de confiance;
- Utiliser six techniques téléphoniques qui améliorent la communication ;
- Éviter les cinq erreurs les plus graves qui entravent la communication dans les échanges par courriel.

Objectifs d'apprentissage des programmes Seriously Fun Sound Bite^{MC}

Autres sujets possibles pour les programmes Seriously Fun Sound Bite^{MC}

- Gestion du temps – l'équilibre entre le travail et la vie personnelle
- Diriger ou animer des réunions
- Gestion de territoires (comment gérer stratégiquement un vaste territoire géographique)
- Veille concurrentielle
- Travail pendant les congrès ou les expositions