

LES ACTEURS DE LA VENTE

La formation aura pour fil conducteur une méthode pédagogique dynamique et originale : le théâtre forum. Il s'agit d'une technique de théâtre participatif qui permet d'exposer sous forme de saynètes interprétées par des comédiens, des situations professionnelles et des problématiques, mettant en lumière les limites et les blocages rencontrés au quotidien.

Ne pas avoir peur de parler, faire preuve d'intelligence émotionnelle : la vente est un art difficile ; la journée passée au contact des clients demande aux équipes de vente d'adopter une posture engageante certes, mais qui puisse aussi les protéger du stress ou de la lassitude ressentis dans certaines situations. Pour cette raison il est important d'acquérir les fondamentaux d'une « posture professionnelle ».

En utilisant les ressources de l'art dramatique, ce travail se fait dans un ensemble cohérent qui produit une expérience mémorable sur le long terme : adresse, position du corps, usage du regard, distance, etc...

La pédagogie de l'art dramatique permet d'aller plus facilement à la rencontre de soi et de prendre le recul nécessaire à l'amélioration de son travail au quotidien et de souder une équipe confrontée aux mêmes difficultés

Durée – 07.00 heures

Profils des stagiaires – Toute personne en relation avec du public

Prérequis – Aucun

Objectif général de la formation – Développer les compétences inter professionnelle des salariés de l'entreprise afin d'améliorer le bien-être au travail, dynamiser l'accueil de la clientèle et favoriser le développement des ventes.

Objectifs pédagogiques

- Créer un groupe empathique au sein duquel le public ciblé se sentira autorisé à s'exprimer sans crainte d'être jugé, afin de stimuler une intelligence collective et faciliter la coopération.
- Amener les stagiaires ciblés à reconnaître, interpréter, gérer, leurs émotions pour fluidifier leur mode de communication et développer leurs relations avec les clients externes et avec leurs collègues (Clients internes).
- Permettre au groupe de faire évoluer ses représentations sur le travail.
- Amener les stagiaires à développer leurs compétences interprofessionnelles et cerner les enjeux commerciaux d'une relation efficace.

Contenu de la formation

Créer une dynamique de groupe empathique au sein duquel les stagiaires se sentiront autorisés à s'exprimer sans crainte d'être jugés, afin de stimuler une intelligence collective et faciliter la coopération.

- Savoir se relâcher : respirer, prendre en compte son ressenti et celui des autres
- Dédramatiser l'enjeu de la prise de parole et gérer ses émotions
- Affirmer sa présence
- Affiner son écoute, sa concentration, sa disponibilité
- Connaissance du corps : séquence d'exercices, au moyen desquels on commence à appréhender son corps, ses limites et ses possibilités, ses déformations sociales et les moyens de les combattre
- Jeux de collaboration et d'entraide : séquence de jeux qui vont stimuler la coopération et la rendre attractive par rapport aux attitudes individualistes.

Amener les stagiaires à reconnaître, interpréter, gérer, leurs émotions afin de les aider à mieux appréhender leurs relations avec les clients et avec leurs collègues

- Travail sur l'expressivité du corps comme émetteur et récepteur de messages, "Donner du corps à son langage".
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie pour sécuriser et valoriser son interlocuteur (client interne & externe).
- Pratiquer le renforcement positif, la reformulation
- Interprétations des comédiens sollicitant l'expression verbale (voix, ponctuation orale, vocabulaire adapté, ...) et non verbale (regard, mimiques, silences, gestuel, signaux implicites,) afin de développer des compétences communicationnelles.

Permettre aux stagiaires de faire évoluer leurs représentations sur le travail

- Travail sur les stéréotypes, la déconstruction des clichés- travail sur l'altérité
- Identifier les réactions et/ou les comportements clients (interne – externe)
- Jeux exercices permettant la récolte de situations professionnelles vécues qui serviront de base à la création de scènes improvisées par les acteurs présents

Amener les stagiaires à développer leurs compétences interprofessionnelles

- Développer une approche critique de ses pratiques professionnelles dans un cadre favorisant la prise de distance avec le quotidien
- Pratiquer l'échange d'expériences

Organisation de la formation

Nous proposons un cheminement intégrant différentes techniques : jeux d'expression corporelle et verbale, improvisations théâtrales, théâtre forum et théâtre image (technique permettant d'acquérir une pensée collective sur un thème donné) ; interprétés par une équipe de comédiens.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Des contenus scénarisés sous forme de saynètes théâtrales, qui permettent aux participants de **“vivre”** la théorie.
- Présence d'une équipe de comédiens en plus du formateur

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Évaluation permanente sous forme de questions orales ou écrites
- Documents d'évaluation préalable à la formation, de satisfaction et d'efficacité de la formation
- Certificat de réalisation de la formation

Caractéristiques et modalités

Type de parcours de formation : Collectif

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière

Modalités d'accès à la formation : Entre 1 et 90 jours à partir de la demande d'inscription

Accessibilité : Accessibilité aux personnes en situation de handicap sur demande