

Intelligence Emotionnelle et neurosciences: les clés de la relation client

Présentation de la formation

Venez découvrir en quoi l'Intelligence Emotionnelle joue un rôle cruciale dans vos relations et notamment dans vos interactions commerciales.

C'est au travers des dernières recherches en neurosciences que nous explorerons ce sujet passionnant qui vous permettra de mieux en comprendre les mécanismes de l'IE. Nous identifierons et apprendrons à mettre en oeuvre de nouvelles stratégies de communication pour gérer les situations sensibles et établir avec vos interlocuteurs des relations constructives et durables dans le temps.

Formation éligible à la Loi Alur

Les objectifs

- Identifier les ressorts de l'intelligence émotionnelle
- Apprendre à gérer son potentiel émotionnel pour gagner en confiance dans ses relations professionnelles
- Identifier les réactions émotionnelles de ses prospects/clients et adopter les stratégies comportementales adaptées.

Le programme

- Identifier les ressorts de l'intelligence émotionnelle
 - Intelligence émotionnelle: de quoi parle-t-on?
 - Définir ce que sont les émotions
 - Connaître la « grammaire » des émotions
- Apprendre à gérer son potentiel émotionnel pour gagner en confiance dans ses relations professionnelles
 - Cerveau, émotion et comportement: comment ça marche?
 - Se situer sur l'échelle de conscience émotionnelle
 - S'entraîner à gérer ses émotions grâce à la GMM (la gestion des modes mentaux)
- Identifier les réactions émotionnelles de ses prospects/clients et adopter les comportements adaptés.
 - Repérer les émotions et leurs impacts comportementaux chez vos clients
 - Repérer les émotions et leurs impacts comportementaux chez vos clients
 - Faire face aux réactions/comportements inattendus de vos clients en activant les leviers d'une communication bienveillante

Public concerné

- Professionnels de la relation client - commerciaux
- Conseillers immobiliers
- Indépendant et profession libérale

Prérequis

- Aucun

Modalités d'évaluation

- jeux de questions/réponses, exercices pratiques, mises en situation

La méthode

- Formation action : alternance d'apports théoriques et de mises en pratiques sur des situations données et d'autres apportées par les apprenants. Echanges entre apprenants et activités de jeux de rôles.

Intervenante



Isabelle Charton icharton@coapi.fr | 0660392614



Inter

- Durée 7 heures
- Certifiante Oui
- Prix : 245.00 € HT

Formation éligible loi Alur. Finançable par votre OPCO

Intra

- Durée 7 heures
- Certifiante Oui
- Formateur Isabelle Charton
- Prix : sur demande

Handicap

La prestation de formation est proposée aux personnes en situation de handicap, il sera signalé avant l'entrée en formation les caractéristiques du handicap au formateur référent pour l'adaptation des modalités de la prestation.