
PROGRAMME DE FORMATION

PROFILAGE MANDATAIRES PPF

OBJECTIFS

- Identifier les profils des interlocuteurs
- Adapter le discours aux différents profils d'interlocuteurs
- Connaître les principes de la méthode orientée clients
- Décoder les profils clients
- Maîtriser les techniques pour : questionner, argumenter, répondre et convaincre
- Adapter son comportement et son argumentaire aux différents profils

Première journée

Découverte de la TVCA

Matin

- Comprendre les règles de la communication
- Découvrir la motivation profonde de son interlocuteur

Après-midi

- Découvrir la méthode TVCA
- Mises en situations :
 - Découverte des profils
 - Travail de Groupe

Deuxième journée

Mises en situation et jeux de rôles

Matin

- Mises en situations
- Trouver les arguments
- Lever les objections

Après-midi

- Mises en situations individuelles
- Synthétiser les débriefs des mises en situations afin de créer une trame de base

Durée : 2 jours (14h)

Public : mandataires et Directeur de Franchise

Méthode de modalités d'évaluation :

- Mise en pratique à partir de cas concrets et échanges entre participants
- Analyse des mises en situation par l'ensemble du groupe : réussite et axes de progrès
- Étude de cas
- Échanges entre participants pour trouver ensemble les solutions
- Auto analyse
- Évaluation des acquis par un questionnaire à la fin de la formation

Un support de cours sera remis à la fin de la formation.

Possibilité d'aménager le contenu et les modalités de cette formation pour permettre la participation des personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter au besoin.

Les moyens pédagogiques favorisent un échange interactif permanent avec l'animateur et entre les participants. L'action et le pragmatisme sont les maîtres mots qui animent la formation. De nombreux exemples sont illustrés : le formateur alimente son intervention de cas concrets et l'anime en favorisant les échanges d'expériences.

Il sollicite la participation de chacun lors des études de cas pratiques et des exercices, afin de favoriser l'opérationnalité dès le retour dans son poste.

Au terme de cette formation, il sera remis à chaque apprenant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que l'apprenant a participé à ladite formation. Elle reprend : l'intitulé de la formation, les dates ou la période, le nombre d'heures, et les objectifs.