



## PROGRAMME DETAILLE

### Préparation mentale

- Penser positif pour agir efficacement
- Développer la créativité
- Mémoriser
- Prendre des notes

### Préparation physique

- Techniques de relaxation
- Cohérence de l'image entreprise /vendeur
- Les outils

### Contact

- Première impression
- Identification de l'interlocuteur
- Présentation
- Gestion de l'espace

### Langage et attitudes

- Les mots et les gestes : code commun
- La voix
- Le parler positif
- La gestuelle adaptée
- Le regard
- La présence et l'attention

### Expression commerciale

- Le champ lexical approprié
- Le niveau de la langue (soutenu, familier...)
- Le pouvoir de conviction
- L'adaptation au client et au contexte
- L'articulation des idées
- L'utilisation de ce que dit le client

### Observation et décodage

- Ecoute active
- Les bases de la PNL
- Les bases de l'AT
- Morphopsychologie, proxémie
- Etude de l'environnement
- La curiosité professionnelle

### Les fondamentaux de l'entretien de vente

- L'empathie
- La résistance au stress
- La conviction
- La réactivité
- La maîtrise de l'entretien
- La gestion des conflits