



Osons parler d'argent avec nos clients !

- ♣ Participant.e.s : Conseiller.ère.s clientèle et Technicien.ne.s d'intervention
- ♣ Durée : 0,5 jour en mode distanciel (3,5h)
- ♣ Pré requis : assurer la fonction de Conseiller.ère clientèle ou de Technicien.ne en relation avec les clients. Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

Objectifs pédagogiques

- ➔ **Découvrir sa relation à l'argent**
- ➔ **Connaître les règles d'or pour en parler positivement et sereinement avec ses clients**
- ➔ **Connaître les méthodes pour présenter son prix en étant « pro » et sans stress**

Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique d'une demi-journée qui alterne présentations de contenus et de méthodes et interactions. Les apprenant.e.s échangent leurs expériences et créent leur propre boîte à outils pour prendre confiance en eux sur l'item "Argent"
- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Questionnaires en ligne
- ♣ Visionnage de films
- ♣ Mises en situations
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel

Modalités d'évaluation

- ♣ Contrôle de connaissances « à chaud » en fin de formation utilisant un jeu interactif pouvant être réalisé à distance
- ♣ Sketchs mettant en scène des situations vécues qui posent problèmes
- ♣ (Éventuellement) Mesure de l'évolution de l'indicateur de "transformation de devis"

Demandez le programme

- ♣ Introduction brise-glace « apprendre en s'amusant »
- ♣ (Re)découvrir votre perception de « l'argent »
- ♣ Auto-diagnostic « Osez-vous parler d'argent avec vos clients ? »
- ♣ Vos 2 questions importantes auxquelles vous aimeriez que cette formation réponde
- ♣ Que disent vos clients quand ils vous parlent d'argent ?
- ♣ Repérer votre relation à l'argent (culture et croyance)
- ♣ Comment parler d'argent simplement et sans appréhension ?
- ♣ Petit théâtre de l'argent : tac au tac et mises en situation
- ♣ Constituez votre lexique personnel de bons mots et expressions positives pour parler d'argent en étant serein(e)
- ♣ Pour le fun : mots et expressions à ne surtout pas dire pour aborder le problème de l'argent !!!
- ♣ Les cas particuliers :
 - la relance de règlement
 - La relance de devis
 - la présentation du prix
- ♣ Bilan de la formation
 - 3 choses que j'ai apprises
 - mes objectifs sont-ils atteints ?
 - 3 nouveaux objectifs que je me donne

Une capsule e-learning d'une dizaine de minutes proposée 15 jours plus tard permettra aux apprenants de valider leurs connaissances par l'obtention d'une attestation sous forme de diplôme à la charte de l'École de la Formation si le score de 80% de bonnes réponses est atteint.

Les acquis

Cette formation s'adresse aux Conseiller.e.s Clientèle ainsi qu'aux Technicien.ne.s souhaitant apprendre les bonnes méthodes pour oser parler « argent » avec les clients et aussi comprendre pourquoi il est important de le faire.

L'IMPACT HUMAIN