

DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Comprendre les mécanismes de l'intelligence émotionnelle et leur impact sur la performance commerciale, développer sa conscience émotionnelle pour mieux gérer les interactions clients, renforcer empathie et écoute active, gérer stress et émotions négatives, et cultiver une communication émotionnellement intelligente dans les cycles complexes.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LES FONDEMENTS DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Définir les composantes de l'intelligence émotionnelle
Modèle Daniel Goleman (5 dimensions), identification du Q.E. personnel, Emotional Profile Test.
Reconnaître l'impact des émotions sur les décisions d'achat B2B et Grands Comptes
Neurosciences de la décision, modèle "Emotion → Perception → Action", repérage des émotions déclencheuses d'engagement ou de rejet.
Identifier ses propres déclencheurs émotionnels dans la relation client
Auto-diagnostic émotionnel, analyse de situations vécues, Emotional Triggers Map.

2. MAÎTRISER SES ÉMOTIONS POUR MIEUX INTERAGIR

Apprendre à réguler ses émotions dans les situations stressantes
R.U.L.E.R. Method, respiration consciente, recentrage cognitif, gestion de l'amygdale émotionnelle.
Transformer les émotions négatives en leviers de communication
Reformulation assertive, expression émotionnelle maîtrisée, CNV (Communication Non Violente), "pause émotionnelle constructive".
Adopter une posture émotionnellement stable face à des clients exigeants
Ancrage comportemental, distanciation mentale, "technique du miroir calme".

3. DÉVELOPPER L'EMPATHIE ET L'ÉCOUTE ÉMOTIONNELLE

Pratiquer l'écoute active et l'observation non verbale
3N (Non verbal, Non dit, Non conforme), reformulation miroir, grille d'observation Active Listening Sheet.
Identifier les émotions du client pour mieux adapter son discours
Décryptage du ton, du langage corporel et des signaux faibles, "Emotion Mapping" dans le parcours client.
Créer un climat de confiance durable
Trust Triangle (Authenticité – Empathie – Compétence), synchronisation émotionnelle et reconnaissance sincère.

4. CULTIVER UNE COMMUNICATION ÉMOTIONNELLEMENT INTELLIGENTE

Adapter sa communication selon le profil émotionnel du client
Typologie émotionnelle DISC
Emotion+, calibration du ton et du rythme, Empathy Grid.
Désamorcer les tensions et objections émotionnelles
"Reformulation apaisante", Technique du pont, désescalade relationnelle, DESC Model (Describe, Express, Specify, Consequence).
Ancrer une posture émotionnelle positive dans la durée
Rituel quotidien de recentrage, visualisation positive, gratitude commerciale, "Micro-reset" avant chaque interaction stratégique.

RÉF : SK-IE
DURÉE
2 Jours

CIBLE

Commerciaux B2B et Grands Comptes, Account Managers, Sales Managers.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Une première expérience en relation client ou en management commercial est un atout.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les mécanismes de l'intelligence émotionnelle et leur impact sur la performance commerciale.
- Développer sa conscience émotionnelle pour mieux gérer les interactions clients.
- Renforcer son empathie et son écoute active pour créer une relation de confiance.
- Gérer le stress, les émotions négatives et les situations de tension.
- Cultiver une communication émotionnellement intelligente dans les cycles complexes.

PÉDAGOGIE

- Approche expérientielle : auto-diagnostics, jeux de rôle, mises en situation.
- Exercices pratiques : simulation de réunions clients sous stress.
- Feedback collectif : débriefing émotionnel et apprentissage par observation.
- Coaching individuel : profil émotionnel personnalisé avec plan de développement.

FORMAT : PRÉSENTIEL