

MAÎTRISER L'ART DE LA COMMUNICATION PERSUASIVE ET ASSERTIVE

Maîtriser les principes de la communication persuasive en négociation B2B et Grands Comptes, s'affirmer avec assurance sans provoquer de résistance, adapter son style selon interlocuteurs et contexte, développer une assertivité constructive et gérer pression, objections et tensions de manière professionnelle.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE LA PERSUASION EN NÉGOCIATION

Identifier les fondements de la persuasion éthique
Principes de Cialdini, psychologie de l'influence positive, Persuasion Framework.

Analyser les leviers de décision et de motivation des interlocuteurs
Typologie de profils de négociateurs (collaboratif, compétitif, analytique, adaptatif),
DISC Persuasion+, cartographie de personnalité client.

Créer les conditions d'adhésion avant d'argumenter

Synchronisation relationnelle, calibration du discours, technique du "Oui progressif", principe du "Leading par confiance".

2. COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITÉ ET IMPACT

Différencier les styles de communication : passive, agressive, assertive

Assertive Matrix, auto-évaluation du style dominant, Assertive Profile Test.

Exprimer ses besoins et ses limites avec clarté et respect

DESC Model (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquence), SBI Model, formulation assertive sans confrontation.

Adapter son assertivité selon la hiérarchie et le contexte client

Adaptive Assertiveness, modulation du ton et du vocabulaire selon le rapport de pouvoir, "Empathie + Fermeté équilibrée".

3. STRUCTURER ET DÉLIVRER UN MESSAGE PERSUASIF EN SITUATION DE NÉGOCIATION

Construire une argumentation logique et émotionnelle

Modèle Logos – Pathos – Ethos, storytelling de conviction, Persuasive Message Canvas.

Gérer les objections sans perdre son influence

Reformulation constructive, Technique du pont, Yes, and...., désamorçage émotionnel et recentrage sur les intérêts mutuels.

Amener le client à dire "oui" sans pression

Leading Questions, stratégie des micro-engagements, Commitment Ladder Framework.

4. GÉRER LA TENSION ET LES ÉMOTIONS PENDANT LA NÉGOCIATION

Réguler ses émotions et celles du client

Emotional Control Loop, techniques de respiration et de recentrage, gestion du stress en situation de face-à-face.

Maintenir une communication claire sous pression

Ancrage verbal, "pause stratégique", reformulation pour gagner du temps, Focus – Breathe – Respond.

Transformer les situations conflictuelles en opportunités relationnelles

Non Violent Communication (NVC), écoute active et recadrage bienveillant, Conflict Reframe Kit.

RÉF : SK-PA

DURÉE

2 Jours

CIBLE

Commerciaux B2B et Grands Comptes, Account Managers, Sales Managers, Négociateurs, Responsables avant-vente, Dirigeants en interaction client.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience en négociation commerciale ou avoir suivi la formation "Renforcer sa communication d'influence et son impact".

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les principes de la communication persuasive appliquée à la négociation B2B.
- S'affirmer avec assurance sans générer de résistance.
- Adapter son style de communication selon les interlocuteurs et le contexte.
- Développer une assertivité constructive pour défendre ses intérêts tout en préservant la relation.
- Savoir gérer la pression, les objections et les tensions de manière professionnelle.

PÉDAGOGIE

- Approche expérientielle : mises en situation de négociation filmées et débriefées.
- Méthodes actives : analyse de cas réels, jeux de rôle, auto-diagnostic comportemental.
- Feedbacks individualisés : posture, ton, langage corporel, assertivité.
- Simulations : entretiens clients, négociations internes et inter-équipes.

FORMAT : PRÉSENTIEL