

DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE

Comprendre les composantes de l'intelligence relationnelle et leur impact sur la performance commerciale, identifier les profils de personnalités complexes et adapter son comportement, gérer tensions et conflits latents, maintenir une relation de qualité sous pression, et développer une posture équilibrée entre empathie, assertivité et maîtrise émotionnelle.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LES FONDEMENTS DE L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE

Définir l'intelligence relationnelle et ses composantes clés
Modèle R. Boyatzis – IE+IR, distinction entre intelligence émotionnelle et sociale, Relational Intelligence Test.
Identifier ses forces et ses zones de vigilance relationnelles
Auto-diagnostic Interaction Profile, feedback pair-à-pair, reconnaissance des "angles morts" comportementaux.
Comprendre les dynamiques interpersonnelles en contexte client
Transactional Analysis (TA), modèles Parent / Adulte / Enfant, Relational Dynamics Canvas.

2. IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES PERSONNALITÉS COMPLEXES

Cartographier les types de personnalités difficiles en environnement B2B
Typologie DISC + Stress, profils : dominant, analytique, méfiant, indécis, narcissique, passif, Personality Grid.
Identifier les motivations cachées et besoins émotionnels de chaque profil
Questionnement stratégique, observation comportementale, écoute active, modèle Core Needs Map.
Adapter son mode de communication et d'influence selon le profil
"Do & Don't" comportementaux, choix des arguments et du ton, Relational Adaptation Matrix.

3. GÉRER LES INTERACTIONS TENDUES OU CONFLICTUELLES

Identifier les signaux précoces de tension relationnelle
Conflict Curve Model, repérage verbal et non verbal, Tension Radar.
Désamorcer les conflits de manière constructive
DESC Model, Non Violent Communication (NVC), technique du pont, recentrage sur les besoins communs et la valeur client.
Préserver la qualité relationnelle sous pression
Gestion émotionnelle à chaud, distanciation cognitive, respiration stratégique, Emotional Reset Technique.

4. DÉVELOPPER UNE POSTURE RELATIONNELLE MATURE ET DURABLE

Installer des relations basées sur la confiance et la réciprocité
Trust Triangle, approche "collaboration gagnant-gagnant", transparence et respect mutuel dans la durée.
Faire preuve de leadership relationnel dans la gestion des désaccords
"Assertivité empathique", Leadership of Dialogue, Relational Leadership Compass.
Cultiver l'intelligence relationnelle au quotidien
Rituels d'auto-observation, feedback relationnel régulier, Reflective Practice Model.

RÉF : SK-IR
DURÉE
2 Jours

CIBLE

Commerciaux B2B et Grands Comptes, Account Managers, Sales Managers, Directeurs Commerciaux, Consultants avant-vente.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience de la relation client B2B ou avoir suivi la formation "Développer sa confiance en soi et son leadership personnel".

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les composantes de l'intelligence relationnelle et leur impact sur la performance commerciale.
- Identifier les profils de personnalités complexes et savoir adapter son comportement à chacun.
- Gérer efficacement les situations de tension, de désaccord ou de conflit latent.
- Maintenir une relation de qualité, même en contexte de forte pression et développer une posture d'équilibre entre empathie, assertivité et maîtrise émotionnelle.

PÉDAGOGIE

- Approche expérientielle : jeux de rôle, simulations d'entretien avec clients difficiles.
- Méthodes actives : auto-diagnostics, étude de cas réels, feedback 360°.
- Ateliers pratiques : décryptage des profils, gestion de tensions filmées.
- Coaching individuel : analyse du style relationnel et plan de progression personnel.

FORMAT : PRÉSENTIEL