

PROGRAMME DE FORMATION

Sécuriser et accélérer le processus de vente du conseil patrimonial

L'objectif principal de cette formation est de livrer aux stagiaires plusieurs techniques psychologiques au service de la démarche commerciale et de la relation clientèle. A l'issue de la journée, chaque stagiaire aura à sa disposition une boîte à outils composée de repères stratégiques et de techniques concrètes permettant d'une part, de l'aiguiller concrètement pour accompagner un client vers la prise de décision et d'autre part, de gérer efficacement les difficultés relationnelles qui peuvent se présenter au cours de la relation clientèle (tensions, impatience, insatisfaction), en particulier auprès de clients ayant des personnalités dites « exigeantes ».

Date:	PAS DATE
Durée:	1 jour
Type / Prix:	590 €
Objectifs:	• Cerner les principaux biais cognitifs liés à la prise de décision et les points de repère permettant d'isoler un sujet tabou • Repérer la résistance psychologique chez un client ou un prospect et y répondre avec méthode • Anticiper et traiter les désaccords, les tensions et les conflits avec stratégie pour en faire un levier de confiance dans la relation clientèle • Gérer ses émotions et celles d'autrui en contexte d'impatience ou d'insatisfaction en préservant la relation clientèle • Choisir une attitude et des comportements favorisant une relation clientèle positive et efficace, en particulier auprès de clients ayant des personnalités dites « exigeantes »

Contenu pédagogique:

- Partie I : La prise de décision : aider et accompagner à la décision
 - Repères psychologiques de la prise de décision
 - Biais cognitifs liés à la prise de décision
 - Rapport psychologique à l'argent, à l'avoir et au pouvoir
 - Outils et technique d'aide à la décision
-
- Partie II : Les embûches en cours de relation clientèle : anticiper et gérer efficacement
 - Résistance psychologique
 - Désaccord, tension et conflit
 - Compétences émotionnelles pour soi et autrui
-
- Partie III : La relation clientèle au long cours : fonctionnement et efficacité
 - Personnalités difficiles ou exigeantes
 - Attitudes et comportements assertifs
 - Ingrédients d'une relation de travail collaborative

Heures réglementaires:

CGPI :

- DDA : 7 heures

Notaires :

- 7 heures N° d'homologation CSN : 202501650

Experts-comptables

- 7 heures

Cette formation valide uniquement les heures indiquées ci-dessus

Format:

Présentiel / distanciel

Moyen pédagogique:

Diaporama, énoncés et corrigés des cas pratiques au format PDF

Public visé:

- CGPI
- Experts-comptables
- Banquiers conseillers privés
- Assureurs
- Notaires
- Avocats

Moyen d'evaluation:

Quiz de validation des compétences
acquises

Accessibilité aux personnes
en situation d'handicap

Toutes nos formations sont adaptables aux personnes porteuses d'un handicap

