



Programme de formation analyse comportementale

Public visé et prérequis

- **Public visé** : commerciaux soucieux d'être efficaces et pertinents pendant la relation clientèle. Tout manager susceptible d'avoir à mieux comprendre son équipe pour adapter son discours et obtenir le meilleur.
- **Prérequis** : avoir un rôle managérial, d'équipe ou de relation de type commerciale.

Objectifs de formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Objectifs de formation 1 – observer et comprendre plus facilement vos interlocuteurs/clients
- Objectifs de formation 2 – savoir orienter votre communication
- Objectifs de formation 3 – capter le langage non-verbal pour ajuster vos techniques de vente
- Objectifs de formation 4 - comprendre et utiliser les expressions micro faciales
- Objectifs de formation 5 - vérifier la cohérence de la demande de vos interlocuteurs
- Objectifs de formation 6 - optimiser votre temps dans la relation

Objectifs pédagogiques et contenu de formation

- **Comprendre et utiliser les expressions micro faciales**
 - Présentation de l'intervenant
 - Présentation du/des participants
 - Présentation des travaux de Paul Ekman (pionnier dans l'étude de la relation émotions/expressions faciales)
 - Identifier et reconnaître les expressions micro faciales – niveau débutant
 - La loi de la demi seconde
 - Les prédicats : analyse des canaux de communication
 - Les mouvements oculaires
 - Les bases de la communication :
 - Synchronisation
 - Proxémique
 - Reformulation
- **Comprendre et déchiffrer le langage corporel**
 - Le langage corporel
 - La famille des gestes
 - Les emblèmes : expressions gestuelles spécifiques à une personne
 - Comprendre et définir une ligne de base
 - Repérer un point de fracture
 - Les répétitions et leur influence
 - Mises en situation et analyse vidéo
 - Apprentissage d'une rapidité de repérage



- **Comprendre et analyser le discours avec 19 critères dont 5 critères très importants :**
 - La cohérence
 - La spontanéité
 - L'ensemble des détails appropriés
 - L'implication du contexte
 - La description des interactions
 - Analyses de vidéos présentées et jeux de rôle
 - L'ennéagramme et ses grands principes
- **Comprendre l'ennéagramme et ses grands principes :**
 - Identifier et compléter les différents profils de personnalités via l'ennéagramme
 - Qu'est-ce qu'une phase d'intégration
 - Qu'est-ce qu'une phase de désintégration
 - Les ailes, point voisin de votre style de base dans l'ennéagramme
- **Découvrir l'analyse transactionnelle (A.T) :**
 - Les différents états du moi – **P**arents **A**ultes **E**nfants (P.A.E)
 - Les positions de vie selon l'A.T
 - Les jeux psychologiques d'après Karpman
 - Analyse des interactions dans son équipe et plan de mise en pratique
 - Création d'un plan de mise en œuvre individualisé pour chaque collaborateur de son équipe
 - La première action à mettre en place au lendemain de cette formation

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Un exercice ou une mise en situation permettant la découverte et l'analyse individuelle puis en groupe des points positifs et des difficultés rencontrées,

Des apports méthodologiques simples et pragmatiques permettant de comprendre les points de blocage et d'améliorer son approche de la situation,

Les échanges de pratiques entre stagiaires et les conseils individualisés du formateur permettront à chaque participant de travailler concrètement sur des situations quotidiennes et d'adapter les apports de la formation à son environnement professionnel.

Moyens techniques :

Des exercices d'application et des jeux de rôle permettant la mise en œuvre concrète et l'acquisition d'automatismes.

Analyses de vidéos

Moyens d'encadrement :

Les intersessions permettant la mise en œuvre et la validation des actions pour une acquisition fiable et durable des outils et une documentation pédagogique est remise à chaque stagiaire pour lui permettre de revenir ultérieurement sur le contenu et les exercices.



Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- **Suivi de l'exécution :**
Validation du travail intersession
- **Appréciation des résultats :**
Grille d'auto-évaluation de la progression du participant et validation en concertation avec le formateur

Organisation et fonctionnement de la formation

- **Durée totale de la formation :** 8 demi-journées de 3h 50 – 28 heures
- **Horaires :** 14h00 – 17h30
- **Rythme :** en discontinu
- **Mode d'organisation pédagogique :** intra-entreprise
- **Lieu de formation :** entreprise

NB. Le programme peut être adapté en fonction des attentes de l'entreprise et des participants