



PRO-COM

## PROCESS COMMUNICATION VENTE & RELATION CLIENTS®

### Niveau 1 : Pour que l'acheteur devienne un client

#### DATES : 2021

3,4 Mai  
16,17 Septembre  
18,19 Novembre



Capacité : 4 – 12 participants

#### Public :

Vendeur, commerciaux, salariés en contact avec des clients, SAV... etc.

**Pas de prérequis nécessaire**

**Durée : 2 Jours**

**14h en présentiel**

Tarif Entreprise	<b>990€ Net*</b> (Avec convention)
Inventaire de Personnalité (IDP)	<b>220€ Net*</b>
Tarif Particulier	<b>790€ Net*</b> (IDP inclus)

*Support pédagogique & frais salle inclus*

\* Exonération de TVA conformément à l'instruction fiscale n° 31-3A-2-95 du 3 février 1995 du Ministère du Budget dans le cadre de la formation

**Lieu: Bordeaux** en centre ou en entreprise  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap

#### Contact

Cécile A. Madelenat  
06 13 40 82 11  
[cmadelenat@pro-com.fr](mailto:cmadelenat@pro-com.fr)

*En avons-nous toujours pleinement conscience ? Le succès de nos relations dépend de la qualité de notre communication.*

Les techniques et les outils pour mieux communiquer avec l'entourage professionnel et personnel sont nombreux et pourtant ils ne suffisent pas pour se mettre en phase rapidement avec des interlocuteurs aux personnalités très différentes.

La PROCESS COM® est un modèle immédiatement opérationnel qui permet de développer une communication efficace. Il prend en compte la spécificité de chacun et lui permet de donner le meilleur de lui-même, même dans les situations de conflits d'intérêt. Être formé à la Process Com® permet ainsi de fluidifier la communication dans l'entreprise, avec ses partenaires et dans sa vie personnelle.

Ce modèle qui a été créé par le psychologue américain Taibi Kahler, en collaboration avec la NASA, à la fin des années 70, pour constituer des équipes complémentaires et soudées est connu, reconnu et utilisé dans le monde entier comme outil de communication et d'aide au management des entreprises

### OBJECTIFS

**Mieux se connaître en tant que commercial, c'est-à-dire :**

- Identifier son type de personnalité et son style de vente préférentiel,
- Repérer ses conditions de réussite et savoir les utiliser,
- Identifier les situations qui, pour soi, sont sources de stress et apprendre à les gérer.

**Mieux connaître le client, c'est-à-dire :-**

- Être capable d'identifier le type de personnalité de ses prospects et de ses clients.
- Repérer les motivations d'achat et adapter son style de vente,
- Comprendre la « mécommunication » et gérer les obstacles à la vente.

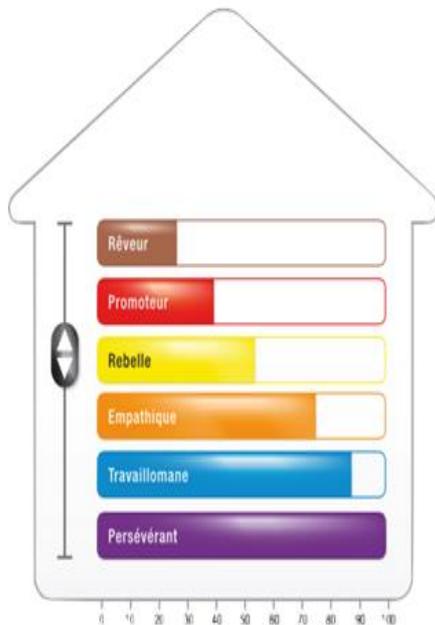
**Construire une approche individualisée de la relation commerciale**

# PROGRAMME

## Contenu et déroulement

### Exemple d'un immeuble de personnalité

Parmi 4 320 combinaisons possibles



### ANIMATION

Cécile A. MADELENAT



### Consultante, Formatrice, Coach

Formatrice certifiée en **Process Com®**  
(Kahler Communication France)

Certifiée Praticienne en PNL  
(Sokallis Formations)

Certifiée Coach Professionnel RNCP :  
N° de certificat 2016 -004 (Institut Repère)

Certifiée en ENNEAGRAMME  
Etude de comportements (Sokallis Formations)

13 ans d'expérience dans l'industrie du Luxe  
(HONG-KONG, USA)

8 ans d'expérience dans la formation et le conseil

### - Intégrer les outils de la Process Com® et la mettre en œuvre en situation de négociation

- Identifier et comprendre son profil Process Com®
- Identifier ses propres besoins psychologiques et leur impact sur la performance
- Développer sa flexibilité en activant les différentes parties de sa personnalité

### - Mieux se connaître pour mieux anticiper ses réactions

- Identifier et comprendre son profil psychologique
- Repérer ses conditions de réussite et savoir les utiliser
- Repérer ses sources de stress pour mieux gérer les situations tendues

### - Identifier le profil de ses clients, leurs modes de communication préférentiels pour être en symétrie avec eux

- Identifier les modes de perception de l'environnement et les types de personnalité
- Utiliser la matrice d'identification pour repérer le type de personnalité de son interlocuteur
- Comprendre les besoins du client et y répondre à l'aide de la Process Com®
- Déceler les signes révélateurs du type de personnalité de ses clients
- Identifier les différents besoins psychologiques et leur impact dans la

## MOYENS PEDAGOGIQUES

### Compétences visées :

Cette formation vente vous permet de cerner finement le profil de son interlocuteur et ses motivations pour mieux le convaincre, développer sa flexibilité relationnelle pour accroître son impact durant les négociations

### La pédagogie :

elle est basée sur une alternance entre la présentation des concepts, des exercices et jeux de rôles, des études de cas apportées par les participants, des entraînements sur des situations présentées en vidéo.

### L'inventaire de personnalité :

Avant le séminaire, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa propre personnalité.

**POUR ALLER PLUS LOIN...** Nous vous conseillons de suivre, après cette formation le perfectionnement à la Process Communication : niveau 2.

**CÉCILE MADELENAT** 30, rue Lacour – 33000 Bordeaux No SIRET : 49202536600039 - Code APE : 8559 A

Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 7533119333 auprès du Préfet de Région Nouvelle-Aquitaine

Email : [cmadelenat@pro-com.fr](mailto:cmadelenat@pro-com.fr) & Tel : 06 13 40 82 11 [www.pro-com.fr](http://www.pro-com.fr)

Solut Global: 319 817 318 & Succès dans tout: 71042

# PROGRAMME

<b>Jour 1</b>	<b>Découverte</b> <i>(de soi et du modèle)</i>	<b>La PROCESS COM : "Pourquoi" - "Enjeux"</b>	<b>Exemples vidéos &amp; trainings</b>
<b>Jour 2</b>	<b>Les stratégies de communication &amp; Motiver</b>	<b>Le MODELE : Origines - Bases – Structure de Personnalité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Questions existentielles et Types de personnalité</li><li>▪ Styles de management</li><li>▪ Inventaires De Personnalité</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les 6 profils de personnalités et les besoins psychologiques</li><li>• Découverte de <b>SA</b> Structure de Personnalité – Questions/Réponses</li></ul> <b>Savoir COMMUNIQUER pour vendre et négocier</b>  Matrice d'identification Perceptions Canaux de communication & Parties de personnalité	
		<b>Savoir MOTIVER</b>  Besoins Psychologiques  Savoir conclure en WIN/WIN	<b>Atelier</b>

Une salle équipée, un vidéo projecteur et une connexion WI-FI est mis à disposition dans la salle de formation

**Attestation de fin de formation ou certificat (pour les formations Process Com)**

**Evaluation de fin de formation sous forme de QCM**