

# Leadership et intelligence émotionnelle

**Modalité :** Présentiel

**Durée :** 1 jour (7 h)

**Tarif :** 1 600 € HT

**Effectif :** 12 participants maximum

**Délai d'accès :** Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

## ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Evaluer les enjeux de l'intelligence relationnelle
- Utiliser les clés de l'adaptabilité relationnelle
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour réussir sa communication commerciale

## ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les notions d'intelligence relationnelle et d'intelligence émotionnelle et les liens entre elles.
- Connaître les points d'observation des comportements permettant d'identifier les préférences relationnelles d'un interlocuteur.
- Comprendre le rôle des émotions dans la relation, dans la prise de décision et dans les différentes phases de l'entretien client.

## ■ PUBLIC VISÉ

- Tout commerciaux

## ■ PRÉREQUIS

Expérience d'au moins un an dans la relation client

## ■ CONTENU DÉTAILLÉ

**Qu'appelle t-on intelligence relationnelle ?**

**Les liens entre l'intelligence relationnelle et l'intelligence émotionnelle**

**Comprendre la différences entre comportements et psychologie**

**De quelles façons l'observation des comportements permet d'identifier les préférences relationnelles de votre interlocuteur ?**

- Comprendre l'importance du verbal
- Comprendre l'importance du para-verbal
- Comprendre l'importance du non-verbal

**Les 12 points d'observation permettant d'identifier les préférences relationnelles de votre interlocuteur** **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Test : déterminer votre potentiel relationnel
- Atelier : Cas pratique : identifier les préférences relationnelles

**L'intelligence relationnelle ou comment s'adapter ?** **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Les composantes de l'adaptabilité relationnelle
- Mettre en œuvre mon adaptabilité relationnelle
- Atelier : Jeu de rôle : s'entraîne à mettre en œuvre les outils de l'adaptabilité relationnelle

## **Le pouvoir des émotions dans la relation avec l'autre**

### **Comprendre le rôle de l'intelligence émotionnelle dans la prise de décision**

### **Savoir utiliser les émotions dans les différentes phases de l'entretien avec un client / prospect**

#### **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Cas pratiques

## **■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

## **■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES**

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

### **■ MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

### **■ ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP**

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse [handicap@changingup.fr](mailto:handicap@changingup.fr). Référent handicap : Marc Fazio.

### **■ MOYENS ET INSCRIPTION**

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.