



PERFORMEZ DANS VOTRE RELATION CLIENT EN ADOPTANT LA COMMUNICATION POSITIONNÉE®

2 JOURS

▪ 06-07/06/2019

1224,90 € H.T

ADHÉRENTS IFIS/SNITEM

Code produit : DMCOM



PUBLIC CONCERNÉ

Technicien SAV itinérant en charge de la maintenance d'équipements biomédicaux (DM). Ce stage est également ouvert aux collaborateurs DM en contact avec les professionnels de santé en concerné par les enjeux de la communication positionnée® dans un cadre réglementé (Loi anti-cadeau).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Structurer une communication orale positionnée®, argumentée et illustrée grâce aux clés du verbal (fond).

S'entraîner à exprimer et soutenir sa position grâce aux clés du non verbal (forme).

S'entraîner à recevoir et traiter les objections, les situations sensibles, en gérant mieux ses émotions et son stress.

Développer son écoute active et ses qualités relationnelles.

FORMATEUR(S)

Olivier YENI

Formé à Rouen Business School (NEOMA), à Sciences Po Paris et à EMBA/CPA d'HEC, il a dirigé plusieurs agences de communication. Comédien, chanteur et auteur de plusieurs pièces de théâtre, il a créé Acte Sept en 2003 pour réunir ses deux parcours au sein d'une offre unique, le conseil en communication parlée. Il anime des formations à destination de dirigeants, coaché individuellement à la prise de parole et assure des missions de conseil en communication orale.

ou

Emma JESER

Diplômée de l'Institut Commercial de Nancy, elle a travaillé pendant sept ans en entreprise dans des fonctions marketing, notamment chez Ubisoft. Attirée par les techniques de l'acteur, elle a décidé de donner à sa carrière une autre dimension et de cultiver ses talents d'auteur et de comédienne. Parallèlement à son activité de comédienne professionnelle, elle s'appuie aujourd'hui sur sa double expérience pour animer des formations en communication parlée pour Acte Sept.

et

Isabelle VIGIER

Avocate spécialiste du droit des affaires et du droit de la santé. Elle intervient sur l'ensemble des problématiques liées aux dispositifs médicaux et à l'e-santé. Ancienne directrice juridique, elle a une connaissance complète du processus de développement des produits de santé, de la recherche à leur commercialisation, et de la réglementation associée (inspections, loi anti-cadeaux (DMOS) et Transparence).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Prérequis : AUCUN. Chaque formation donne lieu à l'envoi d'une attestation de fin de formation. En cas d'évaluation des acquis, les résultats sont communiqués.

PÉDAGOGIE : I

S'INSCRIRE

DURÉE : 2 JOURS

▪ 06-07/06/2019

PRIX

1224,90 € H.T Adhérents Ifis/Snitem

1361,00 € H.T Industries de santé

1769,30 € H.T Prix public

CONTACT

Chantalle Massot

T. 01 41 10 26 21

F. 01 46 03 98 34

c.massot@ifis.fr

LIEU

ESPACE RIEUX

BOULOGNE-BILLANCOURT

- Vous optimiserez votre relation client.
- Vous gagnerez en confiance et vous saurez structurer votre communication face à un interlocuteur ou face à un groupe, notamment avec les professionnels de la santé suite au renforcement de la loi « anti-cadeau ».
- Vous saurez soutenir votre position en situation de crise (réclamation...) et créer un échange positif avec votre client, tout en vous affirmant en qualité d'ambassadeur de votre entreprise.

PROGRAMME

1ère journée :

La communication positionnée®

- Définition et objectifs
- Perception de sa position dans la relation client

Les clés du verbal : structurer les contenus d'une communication positionnée® dans sa relation client

- Structuration : les grands principes
- Messages, arguments, exemples
- Mise en pratique sur des situations hors cadre professionnel
 - Préparation puis présentations filmées
 - Débrief personnalisé sur la base des clés du verbal

Les clés du non verbal : assumer sa position physiquement et vocalement

- Les appuis, les gestes, la voix et le regard
- Débrief vidéo et individuel sur la base des clés du non verbal

2ème journée :

Bien gérer son stress

- Le mécanisme, les stratégies et les outils face au stress
- Mise en pratique des outils

Expérimentations sur l'écoute active, le questionnement et le développement de ses qualités relationnelles

- Exercices issus des techniques du jeu d'acteur
- Prise de conscience des grands principes
- Gestion des objections, des émotions et des situations sensibles
 - Grands principes de la relation à l'autre
 - Outils de la gestion des objections et des émotions (les siennes et celles des autres)
- Actualité et contexte réglementaire régissant les relations avec les professionnels de santé
- Entraînement à gérer des situations sensibles
 - Gérer la sollicitation d'un professionnel de santé
 - Annoncer un délai de réparation »
 - Annoncer une intervention hors contrat
 - Toute autre situation proposée par les participants

Débrief personnalisé



DÉCLINABLE(S) EN
INTRA

Si vous souhaitez organiser une formation dans votre entreprise, contactez-nous au **01 41 10 26 26**
Retrouvez toutes nos formations sur www.ifis-dm.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

Bulletin individuel à photocopier, compléter et nous retourner par fax au 01 46 03 98 34
ou par courrier : Ifis DM, 15 rue Rieux - 92517 Boulogne-Billancourt Cedex

FORMATION

Code : Dates :

Titre :

Prix HT : Adhérents Ifis/Snitem Industries de santé Autre Ne sait pas (cf p.80)

ENTREPRISE OU ORGANISME DU PARTICIPANT

Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville : Pays :

Établissement à facturer (si différent) ou Prise en charge par organisme collecteur
Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre formation auprès de votre OPCA et de faire votre demande de prise en charge avant la formation.

Raison sociale ou OPCA :

Adresse :

Code postal : Ville : Pays :

PARTICIPANT

Pharmacien Médecin Inscrit à l'ordre - N° de RPPS/ADELI

Mme M. Docteur Professeur

J'encadre une équipe OUI NON

Nom : Prénom :

Fonction : Service :

Adresse (si différente de celle de l'entreprise) :

Téléphone (ligne directe) : Fax (ligne directe) :

e-mail :

CONTACT N+1 DU PARTICIPANT

Mme M. Nom : Prénom :

e-mail :

CONTACT ADMINISTRATIF

Responsable formation Manager (N+1) ou Personne chargée de la gestion administrative de l'inscription

Mme M. Nom : Prénom :

Fonction : Service :

Adresse (si différente de celle de l'entreprise) :

Code postal : Ville : Pays :

Téléphone (ligne directe) : Fax (ligne directe) :

e-mail :

N° DE BON DE COMMANDE À REPORTER SUR LA FACTURE :

MODE DE RÈGLEMENT (paiement à l'inscription ou à réception de la facture)

Merci d'indiquer en référence : Ifis DM - code formation : «...» - N° de facture - Nom du participant
par chèque libellé à l'ordre de l'Ifis par virement bancaire à l'ordre de : Ifis, HSBC Trocadéro - Compte Ifis - 112, avenue Kléber - 75016 Paris - France
BANQUE : 30056 // AGENCE : 00123 // N° DE COMPTE : 01232001511 // CLÉ : 30 - IBAN FR 76 3005 6001 2301 2320 0151 130 BIC CCFRFRPP
Organisme publics - Merci de nous adresser votre bon de commande au nom de l'Ifis

Nom : Prénom :

Fonction :
*déclare avoir pris connaissance des CGV**

Date :

Signature :

CACHET DE L'ENTREPRISE

* La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation sans réserve des CGV consultables ci-contre ou sur notre site : www.ifis-dm.fr.

Pour toute question concernant cette inscription, contactez-nous au **01 41 10 26 26**

N° d'activité 119 213 411 92