



# Programme de formation

## Maîtriser la communication non-verbale en rendez-vous commercial

Dans un rendez-vous commercial, une soutenance ou une négociation, les mots ne représentent qu'une partie du message. Les attitudes, regards, silences et réactions non verbales donnent souvent les véritables intentions de l'interlocuteur. Savoir lire ces signaux, ajuster sa posture en temps réel et renforcer son impact relationnel permet de convaincre avec plus de justesse et d'efficacité. Cette formation vous apportera des méthodes concrètes pour mieux décoder vos interlocuteurs, sécuriser vos échanges stratégiques et transformer davantage d'opportunités commerciales.

### Les objectifs de la formation

1. Lire les signaux non verbaux (intérêt, doute, opposition...)
2. Adapter instantanément sa posture et son discours
3. Détecter les signaux faibles pour mieux convaincre
4. Renforcer son impact en soutenance
5. Optimiser la transformation des opportunités

### Les contenus de la formation

#### Cadrage et diagnostic

- Analyse des pratiques actuelles
- Débriefing de situations vécues (rendez-vous, soutenance...)
- Identification des enjeux spécifiques :
  - Interlocuteurs institutionnels (DGS, directions...)
  - Phases critiques (conviction, closing)

#### Comprendre la communication non-verbale

3 dimensions :

- Corps (posture, gestes)
- Visage (micro-expressions)
- Voix (rythme, ton, silences)

Les signaux chez l'interlocuteur :

- Intérêt → inclinaison, regard, engagement
- Réserve → recul, bras croisés
- Opposition → fermeture, micro-expressions
- Hésitation → mouvements parasites, regard fuyant

## Adapter sa posture pour influencer

Posture d'impact :

- Ancrage
- Ouverture
- Maîtrise des gestes

Synchronisation

Adapter selon profil :

- Décideur directif
- Analytique
- Relationnel

## Lire les signaux faibles pour mieux convaincre

Détection des micro-signaux :

- Micro-expressions
- Variations de regard
- Micro-retraits

Ajustement en temps réel :

- Ralentir
- Reformuler
- Repositionner son argument

## Renforcer son impact en soutenance

Les moments clés :

- Entrée en salle
- Prise de parole

- Gestion des objections

Posture de conviction :

- Regard
- Silence stratégique
- Occupation de l'espace

## Transformer plus efficacement

Signaux d'achat non verbaux :

- Hochements de tête
- Projection
- Relâchement corporel

Techniques de closing adaptées :

- Question de validation
- Engagement progressif

## Plan d'action personnalisé

- 3 axes prioritaires
- 3 situations concrètes à appliquer
- Engagement terrain

## Nos principes d'action

- Des séquences de 15 à 45mn d'appropriation du contenu
- Solliciter les préférences d'apprentissages VAK : Visuel, auditif, kinesthésique
- Apprentissage par le problème : Comprendre ce dont j'ai besoin pour l'apprendre
- Échanges, jeux, tests, Quizz, Vidéos, mise en situation au travers de cas pratiques concrets, réponses aux questions soulevées, approche individualisée.

## Évaluation

- Evaluation formative : par questionnaire direct en cours de formation
- Evaluation sommative à travers un questionnaire de fin de formation.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

## Le public concerné

- Commerciaux

## **PRE-REQUIS :**

- Aucun

## Informations complémentaires

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous **consulter**
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

## Le lieu

- Formation chez le client ou à l'extérieur de l'entreprise.

## La durée et les horaires

- Formation de 1 jour soit 7 heures, 9h-12h30 / 14h-17h30.

## Le formateur

Benjamin Lambert formateur « GM ! Conseil Formation »

- Spécialiste RH, Management.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, [gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr)