

# L'Intelligence Émotionnelle ou comment transformer vos commerciaux?

*C'est parce qu'il y a des situations à fort enjeu qu'il y a des émotions fortes...*

*...et c'est parce qu'il y a des émotions fortes qu'il y a des comportements inadaptés aux situations à fort enjeu...*

# Plan de la présentation

- Rappel du contexte.
- Pourquoi un programme d'Intelligence Emotionnelle pour des commerciaux ?
- Quelle place prend l'Intelligence Emotionnelle dans un dispositif de formation commerciale ?
- Quels sont les avantages pour les commerciaux ?
- Qu'est ce qui fait la différence entre un bon vendeur et un excellent vendeur ?
- Le programme d'Intelligence Emotionnelle est-il compatible avec les autres techniques enseignées actuellement?

# Rappel du contexte

- Depuis de nombreuses années, les commerciaux sont formés aux techniques de vente, de négociation, d'approche compte, de vente complexe, de présentation, de gestion du stress, gestion du temps, techniques de conclusion, techniques d'argumentation, etc.
- Ils en ont eu et ils en auront sans doute encore car c'est un métier où la remise en cause est régulière.

# Pourquoi un programme d'Intelligence Emotionnelle pour des commerciaux ?

- La relation à l'autre est d'abord basée sur des émotions et les recherches démontrent que toute décision prend en compte l'aspect émotionnel (**il est impossible de ne pas ressentir d'émotion dans une décision, aussi petite soit-elle**). Il est donc logique de développer cette capacité pour accroître leur efficacité commerciale.
- Quel est le commercial qui n'a jamais dit : « *Aujourd'hui, j'ai une forme du tonnerre, je vais faire un carton !* » ou « *Je ne suis vraiment pas d'humeur, c'est pas ma journée...!* »

# Quelle place prend l'Intelligence Emotionnelle dans un dispositif de formation commerciale ?

- Tout ce qui a été proposé jusqu'à présent avait pour objectif d'utiliser des techniques de communication afin de chercher la satisfaction (et la fidélisation) de ses clients. La dimension émotionnelle était intégrée sans la nommer et sans la détailler.
- C'est comme si on demandait à un artiste (peintre, sculpteur, musicien, acteur) d'utiliser uniquement la technique sans jamais faire appel à ses émotions !
- L'Intelligence Emotionnelle prend une place prépondérante dans un dispositif de formation commerciale, car elle est composée de capacités (Identifier, Utiliser, Comprendre, Gérer) et chaque personne peut comprendre où et comment s'améliorer.

# Quels sont les avantages pour les commerciaux ?

- Les émotions en action commerciale :
- Nommer les émotions pour mieux savoir comment agir et/ou réagir
  - Développer un vocabulaire émotionnel adapté pour être plus efficace en action de vente.
- Définir quelles seraient les meilleures émotions (pour soi) pour chaque phase de l'entretien de vente (et se les programmer) :
  - Ouverture : confiance,
  - Ecoute de l'autre : Intérêt, vigilance,
  - Argumentation : Optimisme, sérénité,
  - Négociation : Anticipation,
  - Conclusion : Confiance, sérénité, optimisme
  - Réponse aux objections : agacement, colère, scepticisme

# Quels sont les avantages pour les commerciaux ?

- Identifier ses propres émotions et ce que cela génère sur son comportement.
  - Stress, agacement, peur, colère, joie, confiance, etc
  - Inhibition, agressivité, fuite, mauvaise foi, sérénité, acceptation, etc.
- Comprendre comment ses propres émotions influencent l'autre.
  - Comprendre le lien entre les signes non verbaux et l'émotion ressentie.
- Prévoir l'enchaînement des émotions,
  - Analyser comment les émotions se produisent et comment elles s'enchaînent le plus souvent.
  - Stopper un enchaînement négatif.

# Quels sont les avantages pour les commerciaux ?

- Comprendre l'effet des émotions sur la pensée,
  - Raisonnement confus, perte de point de repère.
  - Confiance, sérénité, stabilité.
- Comprendre l'effet de la pensée sur l'émotion,
  - Prise de recul, détachement, position méta, méta communication.
- Utiliser l'émotion pour se préparer mentalement,
  - Savoir générer la bonne émotion au bon moment.
- Générer des émotions positives,
  - Faciliter les émotions chez l'autre.
- Comprendre ce qu'il se passe lorsque les émotions sont ignorées,
  - Plus les émotions sont ignorées, plus elles prennent de place dans le comportement d'autrui.

# Quels sont les avantages pour les commerciaux ?

- Savoir faire face à un « trop plein » émotionnel
  - Développer une stratégie en étapes, prendre le temps d'agir.
- Comprendre la relation émotionnelle du client au produit/service proposé,
  - Quelles émotions sont générées par la situation existante ?
  - Qu'est-ce que provoque une solution adaptée comme émotions?

# Qu'est ce qui fait la différence entre un bon vendeur et un excellent vendeur ?

**La plupart des clients qui parlent en terme « d'excellence » des commerciaux disent les choses suivantes :**

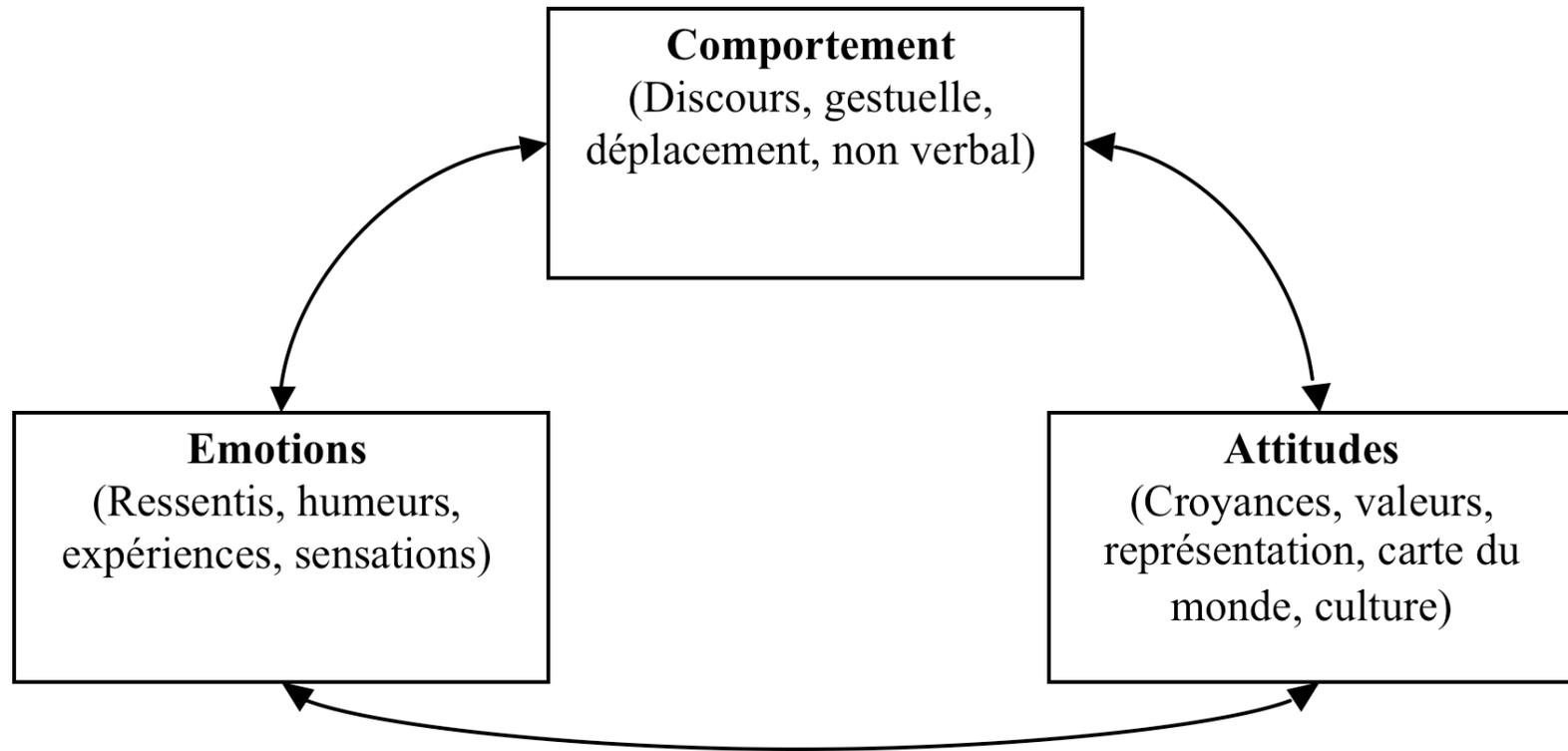
- Elle a su m'écouter et réellement comprendre mes besoins actuels et futurs,
- Il a compris ce que je disais et même ce que je ne disais pas,
- Elle est restée très calme,
- Il est vraiment cool,
- Elle a compris ce que je ressentais,
- Il a su comprendre alors que j'avais du mal à lui dire les choses,
- Elle n'a pas hésité à nous faire des propositions alors que nous n'étions pas d'accord,
- Il a d'abord cherché à nous calmer avant de nous proposer une autre solution,
- Elle ne s'énerve jamais,
- Il nous a expliqué comment s'y prendre avec notre banquier,
- Elle est persévérant(e) mais ne nous met pas la pression,

- Il est patient,
- Elle nous donne envie,
- On se sent bien avec elle,
- Il cherche à comprendre et à être compris,
- C'est devenu un bon copain,
- On a du plaisir à la voir car on peut lui faire confiance, elle ne cherchera pas à nous « vendre » quelque chose dont on a pas besoin,
- Il s'occupe vraiment de nous avant de s'occuper de lui,
- Elle ne cherche pas à faire les choses vite, elle prend son temps et va à notre rythme,
- L'avantage avec lui, c'est qu'on trouve toujours une solution,
- Je n'ai jamais réussi à la faire sortir de ses gonds,
- Je ne vois vraiment pas ce qui peut l'énerver,
- Je n'ai jamais eu le sentiment de négocier, plutôt de discuter,
- Elle inspire et respire le calme et la sérénité,
- Quand j'ai un « coup de blues », je lui donne un coup de fil et je sais qu'il va me donner la « pêche »,
- Elle communique tout en douceur ; son ton de voix, ses gestes, ses paroles, son attitude, tout serein et pourtant elle vend !

## Le programme d'Intelligence Emotionnelle est-il compatible avec les autres techniques enseignées actuellement?

- Ce programme de formation ne remet rien en cause, bien au contraire, il explique, il détail, il intègre, il fait comprendre comment utiliser tout ce qui a déjà été enseigné avec plus de logique, plus de cohérence et plus d'efficacité.
- Comme Monsieur Jourdain, les commerciaux utilisent déjà en grande partie les 4 compétences de l'IE dans leurs techniques actuelles ; cependant ce programme permet de faire les choses différemment, là où faire plus de ce qui a conduit les commerciaux au succès, ne suffit plus à accomplir leurs objectifs.

Être attentif aux émotions des autres (et aux siennes), c'est être trois fois plus à l'écoute : son Attitude son Comportement et ses Emotions.



# Par qui est animé ce programme?

- Formé aux techniques de vente et de management chez Xerox au début des années 80, Louis-François Paulin rejoint en 1988 sa filiale de formation, Learning International et vend des programmes de vente, de management et de relation client. Spécificité de cette entreprise : **Apporter au marché ce qui fait réussir les meilleurs par l'observation des acteurs en situation de réussite.**
- Depuis cette expérience inédite et ultra enrichissante, Louis-François PAULIN ne quitte pas cette trajectoire et ne s'intéresse qu'aux **meilleures méthodes, outils et systèmes**. Il capitalise et met (notamment) à la disposition de ses clients toutes ces compétences sur un site : [www.youknow.fr](http://www.youknow.fr)
- **Certifié Coach professionnel** pour les individus et les équipes (Master Class Coaching d'équipe) par l'académie du coaching. Il exerce ce métier depuis 1996.