

# Gérer des contacts commerciaux à l'écrit avec Process Com ®

Un bon commercial gère et entretient son portefeuille client avec des outils numériques écrits.

Nous proposons un parcours qui part des acquis à l'oral pour faciliter le passage à l'écrit.

L'écrit n'est pas abordé comme un cours de français mais comme une autre « façon de parler »

Process Com est utilisé pour individualiser les apports : chaque participant a des axes de progression fixés en fonction de son profil.

## Objectifs :

- Identifier ses points dans la communication orale pour les utiliser dans la communication écrite
- Trouver le bon langage pour une communication écrite
  - Savoir identifier sa position de vie et celle de son interlocuteur
    - Connaître son profil et ses composantes
    - Maîtriser les différents types de langage (perceptions) pour adapter ses écrits
    - Savoir mettre en place un canal de communication adapté à son interlocuteur et à l'action à mener
    - Connaître les zones de stress : les reconnaître dans ses écrits et dans ceux des clients
    - Maîtriser les règles de grammaire et d'orthographe suffisantes et nécessaires pour entreprendre une communication numérique professionnelle

## Programme :

- Les positions de vie
- Les profils PCM
- Les différents types de langage (perceptions)
- Les canaux de communication
- Les zones de stress et leur répercussions dans les écrits
- Les techniques de gestion des écrits commerciaux numériques
  - Passer du « parler » à « l'écrit » : les similitudes et les différences avec les techniques de l'oral
  - Les attentes des clients sur la forme et sur le fond sur ces médias
  - Le style à adopter en fonction du « langage » du client.
  - Les formules pour mettre en place une communication sans stress
- Les techniques de lecture rapide
- Techniques de rédaction facile : syntaxe, grammaire, vocabulaire
- Les outils en ligne pour se faciliter la vie à l'écrit.

## Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le travail est éclairé avec des simulations enregistrées et débriefés, des scénettes et des jeux pédagogiques
- Tout le travail théorique est illustré avec des exemples dans le milieu des centres de contacts (expérience des formateurs)
- Les participants repartent avec des plans d'actions pour faire évoluer leurs pratiques
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peuvent être travaillée à distance

**Durée :** 4 jours