Consultor, optimizar su comunicación desarrollar los reflejos adecuados en las relaciones con los clientes

Curso práctico de 3 días - 21h
Ref.: SUL - Precio 2025: 1 470€ sin IVA

Aunque son expertos técnicos en sus propios campos, los consultores también necesitan dominar los entresijos de las relaciones humanas con sus socios para desarrollar y mantener su negocio.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender su papel como consultor

Comprender los principios básicos de la comunicación

Comprender a la persona con la que se habla y cualificar sus necesidades

Dirigir una reunión y dirigirse a un público

Reforzar las dotes de liderazgo, convencer y persuadir

Gestión de situaciones delicadas

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Reflexión y debate colectivos. Ejercicios lúdicos. Ejercicios de role-playing comentados.

PROGRAMA

última actualización: 06/2024

1) Comprender su papel como consultor

- Los principios de la relación con el cliente.
- El marco de la relación contractual, sus puntos fuertes y sus limitaciones.
- Los papeles de consultor y empleado.
- Las cualidades requeridas para el papel de consultor.

Ejercicio : Autoevaluación de la gestión de las relaciones con los clientes.

2) Comprender los principios básicos de la comunicación

- Decir no es comunicar.
- Los elementos clave de una comunicación eficaz.
- Hacer balance de sus propios puntos fuertes y de los aspectos que puede mejorar.

Ejercicio : Juegos para concienciar sobre los principios básicos de la comunicación.

3) Comprender al cliente y cualificar sus necesidades

- Adoptar la visión del cliente para comprender sus necesidades.
- El arte de preguntar y escuchar activamente.
- El valor añadido de ser consultor.

Escenario : Juegos de rol y debriefing.

4) Convencer y persuadir

- La propuesta de servicio.
- El argumento de venta.
- Personalizar su discurso.

PARTICIPANTES

Consultores técnicos.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc.
El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

• Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
• Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
• Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Manejar las objeciones.
- Técnicas de influencia.

Escenario : Practicar el cara a cara para despertar el interés del interlocutor; ejercicios de gestión de técnicas de obstrucción.

5) Ganar autoridad

- Las diferentes formas de poder.
- Legitimar su papel.
- Afirmar su liderazgo.

Escenario : Juego de roles basado en la carisma y la legitimidad de una autoridad no jerárquica.

6) Hacer una presentación ante un público

- Presentarse y explicar el motivo de su visita.
- Enmarcar una presentación.
- El uso de la voz y la comunicación verbal y no verbal.
- Gestión del estrés.
- Afrontar las preguntas.

Escenario : Ejercicio práctico: hacer una presentación ante un público y gestionar sus reacciones.

7) Dirigir una reunión

- Las diferentes etapas y objetivos de la reunión.
- Técnicas de animación.
- Presentar un proyecto con cifras.
- Integración de los distintos tipos de participantes.

Escenario : Role-playing: comunicar el avance de un proyecto. Identificar las dificultades encontradas. Poner en práctica las soluciones.

8) Gestión de situaciones delicadas

- Mecanismos de conflicto.
- Gestionar sus emociones.
- Volver a una zona constructiva.

Escenario : Ejercicio práctico: desbloquear un conflicto relacional.

FECHAS

Contacto