




## AMELIORER ET DEVELOPPER SON APPROCHE DE LA CHALANDISE GRACE A L'APPROCHE PARALINGUISTIQUE POUR BOOSTER SES VENTES EN RESTAURATION RAPIDE

Pré requis : <b>AUCUN</b>	Formation en <b>PRESENTIEL</b>
SARL PMP3 FORMATION – 36, avenue Jean Monnet – 59640 DUNKERQUE	<b>Durée / coût du module</b> : 14 heures / 2 journées  350€ HT par stagiaire
Public concerné : tout salarié partie prenante dans la communication avec la clientèle	
Modalités de mise en oeuvre : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entretien d'analyse de besoins avec le dirigeant de l'entreprise cliente</li> <li>2. Convention de formation</li> <li>3. Réalisation des pré-tests avec les futurs stagiaires</li> <li>4. Attente de validation OPCO</li> </ol>	
Délai de mise en œuvre : 2 mois	<b>Validation du Module</b> Attestation de Formation
Possibilité de prise en charge par votre OPCO	 <p>Nos formations sont accessibles pour les Personnes en Situation de Handicap. Veuillez prendre contact avec notre référent handicap (coordonnées ci-dessus) pour tout besoin de compensation</p>

**Objectif général** : ce module s'adresse à des salariés en restauration en relation quotidienne avec la chalandise de la pizzeria (vendeurs, préparateurs, livreurs...) soucieux d'améliorer la gestion de leur approche de la chalandise et des clients en règle générale. L'approche va donc s'axer sur deux paradigmes. D'une part, une perception paralinguistique dans un premier temps autocentrée pour en apprécier la réalité et les axes développés par le stagiaire, ainsi que ceux qui sont lacunaires. D'autre part, ceci acquis, il s'agira d'en assurer ensuite la transposition dans la sphère de la relation avec la chalandise gestion sur le terrain : percevoir les signes d'approbation, les émissions non langagières d'état psychologiques pour adapter sa posture professionnelle

### Les objectifs opérationnels / contenus de formation :

1. **Les outils paralinguistiques et leur reconnaissance pour une « prise en main »**
  - a. Approche conceptuelle du paralangage
  - b. Perception / conceptions / enjeux
  - c. Les composantes du paralangage
  - d. Postures
  - e. Gestes
  - f. Mimiques
  - g. Parure
2. **Transposer les outils paralinguistiques dans sa relation à la chalandise**
  - a. Décryptage des comportements des chalands - Les travaux de SULGER
  - b. Jouer de ses déictiques
  - c. Repérer la gestuelle « impliquée » chez les chalands
  - d. Gestes barrière et levée de freins
  - e. Emissions non verbales d'état psychologique par l'interlocuteur
  - f. Comment développer sa compétence relationnelle grâce à une bonne gestion posturale et gestuelle
3. **Méthodologie**
  - a. Mise en application
  - b. Jeux de rôle et de projection

## PMP3 FORMATION

### Les finalités / objectifs pédagogiques :

Au terme de la formation, vous serez capable de :

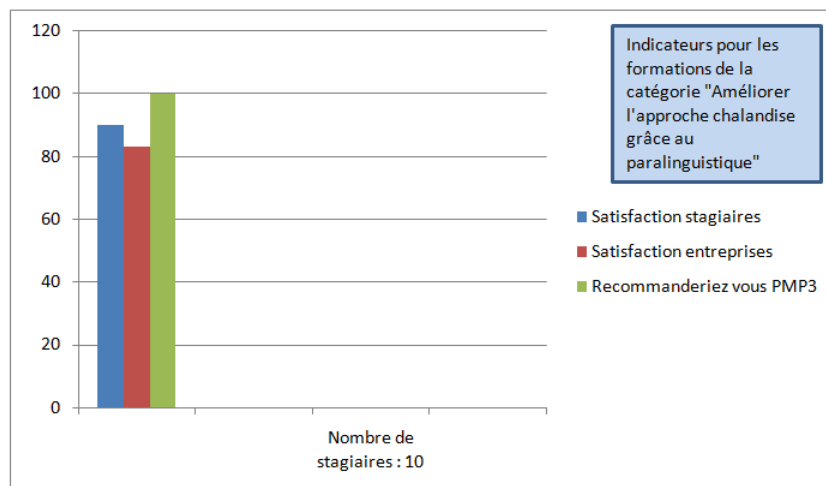
- Comprendre votre paralangage
- Gérer votre paralangage
- Analyser le paralangage de vos clients
- Pratiquer une synchronisation grâce à votre paralangage
- Augmenter votre potentiel relationnel et commercial

### Votre évaluation, 4 temps :

- Durant les séances : **évaluations formatives** : questionnements / mises en situation / analyse et partage en groupe
- Durant les séances : **évaluations de ressenti de formation** : dans le groupe / par rapport au déroulement de la formation / accompagnement et médiation
- A l'issue de la formation : **évaluation sommative** : par voie de QCM, l'acquisition des objectifs pédagogiques sera évaluée
- Au terme de l'évaluation sommative : **évaluation de satisfaction** sur l'ensemble de votre formation.

### Modalités pédagogiques :

- Partage d'expériences
- Apport de connaissances
- Mises en situations
- Evaluations



## PMP3 FORMATION

