

[http://technosciences-nancy.org/spip.php?page=article&id\\_article=165](http://technosciences-nancy.org/spip.php?page=article&id_article=165)



# Formation commerciale par le Vice Président d'UPE 13 aux élèves de DP3

- DP3 2012/2013 -



Publication date: dimanche 24 mars 2013

---

Copyright © Technosciences Nancy - Tous droits réservés

---

## I. Voir

Le non verbal c'est l'image que l'on se donne sans parler.

1. le non verbal c'est être vu : c'est-à-dire se faire une opinion uniquement sur l'apparence : « imaginer de ce que je suis se fait en moins de 3s ». il nous a affirmé que cela représente 80% de l'appréciation sur notre personne. C'est le plus important. Et  $\frac{3}{4}$  des gens négligent cette apparence.

2. « Il faut se présenter pour rassurer la personne....Et pour cela il faut s'entraîner....Pour gérer son tract le seul moyen est la respiration. Bien respirer par le ventre. »

3. « Ne jamais croiser les bras, car c'est émettre un refus. »

4. « Faites parler les gens pour les mettre en confiance. ». Parler sur les choses qu'ils aiment entendre.

5. « Lorsqu' on patiente il faut se mettre en  $\frac{3}{4}$  : c'est-à-dire entre le profil et la face du corps pour qu'ils vous voient sans que vous le voyez. »

## II. Entendre :

1. « Avoir une écoute active : « L'Homme est doté de deux oreilles et d'une seule bouche car il dit qu'il doit écouter deux fois plus qu'il ne parle. » Épictète.

2. « Il faut laisser parler sans interrompre et rester concentré. »

## III. Renseigner :

1. « Il faut se répéter et être capable de bien renseigner. »

2. « Dans le commerce, on prépare des réponses toutes faites..... Et pour cela il faut s'entraîner. »

3. Et il a repris une phrase de Sénèque : « il n'y a pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas. »

4. « A certains moments de la discussion, il faut être capable de prendre une décision.

5. « S'il y a beaucoup de questions, c'est que quelques choses se sont mal passées. »

6. A la fin, il faut montrer que vous êtes solidaires et que vous êtes une équipe. ...Je passe mon temps à mettre mon équipe en avant et me mettre derrière. »

7. « Il faut montrer son esprit de corps...et donner de l'émotion. »

### **En conclusion :**

1. Se préparer avant d'agir et amener quoi que ce soit.
2. S'accorder sur la méthode est plus important que de s'occuper du contenu du contrat.
3. L'écoute est plus importante que la prise de parole.
4. Il est essentiel de créer un climat de confiance entre les parties.
5. l'esprit de coopération est préférable à l'esprit de compétition.
6. Il ne faut pas avoir peur du conflit, c'est-à-dire accepter les reproches.

**Un grand Merci à M. MALATERRE pour tous ces conseils.**