

## COMMENT DEVELOPPER DES RELATIONS CLIENTS ADAPTEES AUX PAYS : APPROCHE INTERCULTURELLE

ST DIZIER, le 9 mars 2010

### Objectifs

Sensibiliser à l'importance de la perception des différences culturelles dans un environnement professionnel  
Maîtriser les techniques de négociation dans un environnement interculturel.

### Méthodes pédagogiques

Apports fondamentaux, support PowerPoint, boîte à outils, mises en situation. Vérification des besoins du groupe et des expériences. Questions / Réponses.

### Animateur :

Christine DUBUISSON, consultante-Formatrice

### Public concernés :

Commerciaux export, responsables de PME. Une première expérience de la négociation est souhaitée.

### Programme : (9h00-12h30 / 14h00-17h30)

La perception des différences culturelles

Les clés de la conscience culturelle : comment nous voyons nous, comment sommes-nous perçus ?

L'identité culturelle : l'autorité, l'explicite et l'implicite, l'individualisme et la communauté, les relations homme / femme, la communication verbale et non verbale, le premier contact, le savoir-vivre, la relation au temps.

Communication verbale et non verbale.

La négociation.

L'assise du contact, l'écoute, les besoins, les motivations et les freins, les arguments, les objections, la conclusion de la vente.

Les types de négociations à l'international, l'organisation des négociations.



### COUPON - REPONSE

Nous vous invitons à retourner ce coupon à la CCI de la Haute-Marne, par fax : 03 25 07 32 19 ou par mail : [s.chaumont@haute-marne.cci.fr](mailto:s.chaumont@haute-marne.cci.fr), avant le 05 mars 2010

Je m'inscris à la formation « **Comment développer des relations clients.....** » qui aura lieu à la CCI à SAINT DIZIER, le 09 mars 2010. Le tarif de la formation est de 360 € net + tarif plateau-repas à prévoir.

Merci de me faire parvenir le bulletin qui validera ma participation.

Mme, M. .... Tel : ..... E-mail : .....

Société : ..... Code postal et Ville : .....