



FORMATION

SUBLIMER LA RELATION CLIENT



OBJECTIF

Développer son aisance relationnelle pour impacter et convaincre



PUBLIC CIBLE

Toute personne amenée à promouvoir un produit ou un service

MÉTHODOLOGIE

Notre méthode ludique et pédagogique incomparable s'appuie sur des exercices et mises en situations issus de l'improvisation théâtrale.

Des apports théoriques et outils concrets viennent en support des mises en pratique.

- * **Durée** : 2 jours soit 2 x 7 heures
- * **Tarif** : inter 965€ HT en individuel
intra 3240€ HT pour un groupe jusqu'à 10 participants
- * **Pré-requis** : aucun
- * **Format** : présentiel
- * **Lieu** : Lille
- * **Délai d'accès** : 15 jours
Admission après entretien d'analyse des besoins
- * **Financement** OPCO et FAF possible



PROGRAMME

INTÉGRER LES FONDAMENTAUX D'UNE COMMUNICATION AGILE ET EFFICACE

- * Prendre conscience de l'impact des communications verbale, para-verbale et non-verbale
 - o Développer son écoute et son attention pour un échange efficient
 - o Réguler le rythme, les intonations, le volume de sa voix pour impacter
 - o Adapter sa gestuelle pour appuyer son discours
- * Développer son intelligence émotionnelle
 - o Conscientiser la notion de contamination émotionnelle
 - o Apprendre à accepter pour co-construire
 - o Gagner en sérénité en apprivoisant l'art du rebond
 - o Comprendre les mécanismes de l'empathie

APPRÉHENDER SON FONCTIONNEMENT ET CELUI DE SON INTERLOCUTEUR POUR MIEUX COMMUNIQUER

- * Identifier le profil de son interlocuteur pour adapter sa communication
- * Comprendre les systèmes de pensée
- * Conscientiser les biais cognitifs et leur impact
- * Prendre conscience la propension naturelle à juger, interpréter et projeter

MAITRISER LES BASES DE LA RELATION CLIENT POUR SAVOIR SE DIFFÉRENCIER

- * Savoir engager et finaliser un échange de manière impactante
 - o Installer un climat de confiance par une phrase et/ou une situation pertinente et adaptée
 - o Réemployer les informations recueillies lors de l'échange
 - o Savoir répondre à des objections
 - o Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension
 - o Adapter sa prise de congé pour la rendre inoubliable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- * Tests d'évaluation des acquis
- * Évaluation de la satisfaction
- Mises en situation
- * Émargement
- Questionnaire à réponses courtes
- * Attestation de formation

SESSIONS 2025

- * 13 et 14/01/2025
- * 16 et 17/06/2025
- * 13 et 14/10/2025

Notre organisme de formation s'engage à adapter ses contenus pédagogiques pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à contacter notre référent handicap avant votre inscription pour organiser ensemble les aménagements nécessaires.



PHILIPPE DESPATURE
Réfèrent Handicap
06 28 33 54 94

STÉPHANIE DROUVIN
Chargée de formation
07 68 79 62 70

