



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

PROCEDURE D'ADMISSION :

Entretien d'analyse des besoins

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

14 heures

FORMAT :

Presentiel

TARIF HT :

965 euros HT pour le particulier
Sur devis pour les entreprises

Lieu :

Lille

DÉLAIS D'ACCÈS :

15 jours

PROGRAMME



Intégrer les fondamentaux d'une communication agile et efficace

Prendre conscience de l'impact des communications verbale, para-verbale et non-verbale

Développer son écoute et son attention pour un échange efficace
Réguler le rythme, les intonations, le volume de sa voix pour impacter
Adapter sa gestuelle pour appuyer son discours

Développer son intelligence émotionnelle

Conscientiser la notion de contamination émotionnelle
Apprendre à accepter pour co-construire
Gagner en sérénité en apprivoisant l'art du rebond
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



Maîtriser les bases de la relation client pour savoir se différencier

Savoir engager et finaliser un échange de manière impactante

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



METHODOLOGIE

Nos formateurs s'engagent à guider les participants en s'appuyant sur les profils et les expériences de chacun.

Les compétences sont transmises via des exercices et des mises en situations reprenant les techniques de l'improvisation théâtrale. Cette méthode active permet de s'adapter au mieux à la réalité du terrain. Nous alimentons nos formations par des apports théoriques, des outils concrets et accessibles, permettant de se perfectionner rapidement.

La mise en pratique instantanée facilite l'apprentissage et accentue la mémorisation. Régulièrement, le formateur distille les bons mots, accentue les encouragements, souligne les efforts fournis.

ORGANISATION TYPE



9h00 - 9h10

Accueil des participant(e)s

Jour 1 : Présentation de la méthode et du temps de formation

Jour 2 : Présentation du temps de formation

9h10 - 9h25

Jour 1 : Exercices de mise en confiance et en énergie - échanges avec les participant(e)s

Jour 2 : Révision des outils/notions vus en jour 2

9h25 - 12h30

Transmission des outils/notions avec appropriation par mise en pratique



12h30 - 13h30

Pause déjeuner

13h30 - 16h45

Reprise des exercices et appropriation des outils/notions

16h45 - 17h00

Jour 1 : Bilan du temps de formation

Jour 2 : Bilan de la formation
Evaluations des acquis et de la satisfaction



Le formateur évalue les acquis par des mises en situation, questionnaires (QCM/ QCR)
Une attestation sera remise après formation



Pour le financement :

Vous êtes salarié, pensez à votre opérateur de compétences L'OPCO

Vous êtes indépendant/profession libérale, mobilisez votre fond d'assurance formation FAF



Pour tout besoin spécifique nécessitant une adaptation technique et/ou pédagogique, nous vous invitons à contacter Philippe Despature notre référent au 06 28 33 54 94



La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante :
Actions de formation



Stephanie DROUVIN

07 68 79 62 70
formation@les-pieds-sur-scene.fr