



Optimiser la Relation Client

<p>■ Objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>A l'issue de la formation le participant doit :</u> <p>Appréhender et gérer leur communication en fonction des différentes situations Appliquer des méthodes simples et concrètes aux situations difficiles Développer leur aisance relationnelle</p>
<p>■ Programme</p>	<p>Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité Cerner les enjeux d'une relation client optimisée Les attitudes verbales : le SBRAM, les mots qui favorisent la confiance Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec les clients Véhiculer une image positive de l'entreprise</p> <p>Mieux se connaître et repérer son profil communicant Diagnostiquer mon propre savoir-être Test d'analyse transactionnelle Compréhension des comportements en situations difficiles Les différents profils et réactions face à l'adversité : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fuite passive – agressivité – manipulation – assertivité La compréhension de l'autre</p> <p>Appliquez les techniques de communication interpersonnelle Le schéma de la communication : les filtres, les perceptions, le cadre de référence L'écoute active, comportement et techniques La synchronisation, ou comment rentrer dans la bulle de l'autre L'empathie ou comment créer de la confiance mutuelle La méthode de la communication assertive</p> <p>Apporter des réponses concrètes aux situations difficiles La notion de comportement difficile : causes et conséquences Les solutions face aux conflits La notion de recadrage en communication sous tension La prise de distance, défendre son territoire relationnel Le respect mutuel, attitudes et comportements Les attitudes verbales et non verbales</p>



	<p>Développer son aisance relationnelle</p> <p>Savoir gérer ses émotions L'affirmation de soi Assumer sa posture dans la relation S'affirmer pour obtenir le paiement tout en maintenant la relation (la méthode du DESC) Clôre un entretien avec un client bavard ou envahissant tout en conservant une relation privilégiée</p> <p>Analyser sa pratique professionnelle</p> <p>Retour sur expérience Définition de ses points forts et axes d'amélioration</p>
--	--

■ Durée / Dates	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2 Journées (14 Heures) ■ Dates à définir
■ Pré-Requis	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucun
■ Public concerné	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toute personne en charge de la Relation Client ■ <u>Accessibilité</u> : Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap : Nathalie BEUVIER au 06.76.69.93.47
■ Moyens Pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'apprenant est acteur de sa formation et il sera proposé plusieurs mises en situations ■ Test de personnalité et d'assertivité ■ Théorie et mises en pratique ■ Exercices et mise en situation basés sur des cas réels ■ Support individuel de formation
■ Suivi & Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Évaluation à chaud : validation des acquis en fin de formation ■ Un plan d'action individuel sera formalisé en fin de formation ■ Attestation de Fin de Formation ■ Evaluation de la Satisfaction de la formation

Programme Mis à Jour : Février 2021