



RELATION CLIENT
Établir et entretenir une relation client de
qualité

PROGRAMME DE FORMATION



RELATION CLIENT

Établir et entretenir une relation client de qualité

Une formation professionnelle pour les commerciaux permettant d'établir et d'entretenir une relation client de qualité.

Cette formation en **communication commerciale** vous apprendra comment accumuler un capital-sympathie et établir un pont solide de communication, par la posture et par l'écoute.

Car ce sont bien les objectifs de cette formation relation client de qualité !



© PARTICIPANTS

- Toute personne confrontée à un client et amenée à vendre un produit ou à convaincre de la pertinence d'une solution

© COMPETENCES TRAVAILLEES avec la méthode du media acting©

- Intelligence relationnelle
- Capacité d'écoute
- Maîtrise de soi
- Conviction et impact

© OBJECTIFS

- Accumuler un capital-sympathie dès les premiers instants
- Etablir un pont solide de communication, par la posture et par l'écoute
- Développer un discours percutant pour convaincre et marquer les esprits
- Préserver son capital tout au long de la relation et en toutes circonstances

© INTERVENANTS

Spécialiste de la communication interpersonnelle

© DUREE

- 2 jours

© PREREQUIS

- aucun

PROGRAMME

JOUR 1 : accumuler un capital-sympathie et établir un pont solide de communication, par la posture et par l'écoute

- Accumuler un capital-sympathie : la règle de Mehrabian
 - Sens du mot
 - Expression kinésique
 - Variation prosodique
- L'outil OARIS pour établir un pont solide de communication (gestuelle/posture/regard/rythme/expression)
- Body language : la force du langage silencieux

Exercices pratiques sous l'œil de la caméra. Relecture, décryptage et conseils du formateur.



RELATION CLIENT

Établir et entretenir une relation client de qualité

- Ecoute et questionnement
 - o Maîtriser les techniques d'entretien : directif / non-directif / guidé
 - o Pratiquer l'écoute active et la seconde écoute
 - o Pratiquer l'écoute de compréhension et s'appuyer sur les attitudes de Porter
 - o Reformuler pour manifester son intérêt et sa volonté de comprendre

JOUR 2 : Convaincre et marquer les esprits par un discours oral percutant.

- CDI : méthode synthétique de structure du message à l'oral
 - o Conclusion
 - « Le » message que je veux faire passer
 - Argumentation tripode
 - o Développement
 - La valeur d'ajustement
 - Lois de proximité
 - o Introduction :
 - Le Hook pour connecter
 - Le cerveau droit pour éclairer (anecdote, analogie, contextualisation)
- Rester percutant et maître du jeu dans l'interaction et dans l'échange :
 - Faire face aux objections et tentatives de déstabilisation,
 - Adapter ses réponses à son (ses) interlocuteur(s) ou contradicteur(s) en s'appuyant sur la typologie DISCA
 - Faire preuve d'assertivité : s'affirmer sans être autoritaire, éviter les attitudes de fuite, d'agressivité ou de manipulation

Exercices pratiques sous l'œil de la caméra. Relecture, décryptage et conseils du formateur.



ORGANISATION ET TARIF

Tarif

En intra – entreprise :

nous consulter pour un montage sur-mesure sur

@ info@personnalite.fr

☎ 33 (0)1 46 05 44 66

Formats possibles

- Français Anglais Espagnol Italien Allemand
- Présentiel Distanciel
- Intra-entreprise sur-mesure
- Groupe Individuel

Livrables

- Séquences individuelles filmées
- Mémos pédagogiques

Le media acting[®]

Une méthodologie pédagogique déposée

Le **media acting[®]** est une méthode spécifique et exclusive de **Personnalité**, qui structure l'animation de toutes nos formations.

Elle place le **participant** et ses objectifs au cœur du processus.

Il devient acteur de sa progression par les multiples mises en situation qu'il réalisera sous l'œil de la caméra.



L'action ainsi enregistrée est systématiquement débriefée par le regard précis et opérationnel de nos experts provenant

- ✓ des **métiers de la scène** pour le comportement
- ✓ des **médias** pour l'impact du message
- ✓ ou encore, par exemple, de **corps d'élite de négociation** pour la qualité des ponts de communication.

C'est grâce à l'engagement de l'apprenant, **au miroir de la caméra**, à l'excellence de nos experts et à la recherche universitaire qui irrigue et structure nos formations, que l'expérience pédagogique **Personnalité** est le chemin le plus court et le plus ludique pour acquérir les compétences relationnelles.

Nos 45 formateurs, sont des **personnalités** expertes dans des domaines d'activité aussi pointus que variés, des univers aux antipodes de ceux que nous formons.

Ils sont **journalistes, comédiens, coachs vocaux, négociateurs du GIGN, boxeurs, pilotes de ligne ou encore préparateurs de sportifs de haut niveau...**

Leur mission ? Élargir un territoire, bousculer des habitudes, apprendre d'une expérience professionnelle différente : la leur.

De leur univers professionnel, ils vont extraire les meilleurs outils, pour les transférer aux participants, afin qu'ils en retirent le meilleur au profit de leurs prises de parole stratégiques, négociations à fort enjeu, affirmation du leadership, management de la performance collective...

L'équipe pédagogique de Personnalité, sous la direction de Laurent Philibert (directeur de la pédagogie et de l'innovation), est formée à la méthode du Media Acting.

Cette méthode exclusive du « **learning by doing** » (80% de pratique et 20% de théorie) peut être déclinée en français, anglais, allemand, italien, espagnol et russe.

PERSONNALITÉ