

PERSONNALITÉ

# RELATION CLIENT

ÉTABLIR ET ENTRETENIR  
UNE RELATION CLIENT  
DE QUALITÉ



# RELATION CLIENT

## ÉTABLIR ET 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.



Qualité de la prestation évaluée en fin de session par un questionnaire de satisfaction



### 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



### PARTICIPANTS

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



### INTERVENANT

- > Spécialiste de la communication interpersonnelle



### COMPÉTENCES TRAVAILLÉES

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



### PRÉREQUIS

- > aucun



### DURÉE

- > 2 jours

## 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

### • ÉCOUTE ET QUESTIONNEMENT

- > Maîtriser les techniques d'entretien : directif / non-directif / guidé
- > Pratiquer l'écoute active et la seconde écoute
- > Pratiquer l'écoute de compréhension et s'appuyer sur les attitudes de Porter
- > 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

#### > Conclusion

- « Le » message que je veux faire passer
- Argumentation tripode

#### > Développement

- La valeur d'ajustement
- Lois de proximité

#### > 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



## TARIF et ORGANISATION

### INTRA-ENTREPRISE, GROUPE OU INDIVIDUEL :

Nous consulter pour  
un montage sur-mesure

@ info@personnalite.fr

☎ 33 (0)1 46 05 44 66

### LIVRABLES

Séquences individuelles filmées  
Mémos, vidéos pédagogiques

Nos formations se déploient  
également en distanciel et  
en plusieurs langues :  
nous consulter

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

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

# LE MEDIA ACTING®

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE DÉPOSÉE



**Le Media-acting® est la méthode exclusive de Personnalité, qui structure l'animation de toutes nos formations.**

Fruit de la recherche universitaire, **elle place le participant au cœur du processus pédagogique**, le conduisant sur le chemin de **l'excellence relationnelle**.

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

L'action enregistrée est systématiquement débriefée par nos formateurs-experts, issus d'univers professionnels décalés.

Cette méthode du « **learning by doing** » (80% de pratique pour 20% de théorie) peut être déclinée en 7 langues différentes : français, anglais, allemand, italien, espagnol, russe ou arabe.



# NOS EXPERTS MULTICULTURELS

déploiement de nos formations en 7 langues différentes

**ILS SONT AUJOURD'HUI AU NOMBRE DE 45.**

**45 personnalités expertes dans des domaines d'activité aussi pointus que variés, des univers aux antipodes du quotidien de nos participants.**

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

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

Les meilleurs outils issus de leur univers professionnel seront mis à la disposition des participants, qui les utiliseront lors de prises de parole stratégiques, de négociations à fort enjeu, d'affirmation de leur leadership, de management de la performance collective...

Et parce que la crédibilité de nos formateurs repose sur leur expertise unique, tous poursuivent en parallèle leur activité professionnelle.

Une expérience sur-mesure, sur le ring, sur la scène ou en studio TV, sous l'œil de la caméra, qui permet à chacun d'exprimer sa vraie personnalité : la seule clé pour bien communiquer.

COACHS  
BOXEURS  
PILOTES DE LIGNE  
NÉGOCIATEURS DU GIGN  
PRÉPARATRICE MENTALE  
COMÉDIENS  
JOURNALISTES

# ILS NOUS FONT CONFIANCE

ABBOTT

ACCOR

ADVANS

AFD / PROPARCO

AIR LIQUIDE

AKUO ENERGY

ALLIANZ

ALSTOM

APICIL

ARMATEURS  
DE FRANCE

ASSYSTEM

AXA BANQUE

BMW GROUP

BPCE

BSH GROUP

CANAL +

CEPTON

CITEO

CNOSF

COFACE

CONTENT  
SQUARE

CREDIT  
AGRICOLE

DASSAULT  
SYSTEMES

DENTSU

DHL

DLL

DOMINO'S PIZZA

EDF

ENEDIS

EPSF

ERNST & YOUNG

EXANE

GROUP M

GROUPAMA AM

HAVAS MEDIA

INSP

INSTITUT  
NATIONAL  
DU CANCER

INTERSPORT

IRSN

KPMG FONDATION

LA POSTE

LVMH

MAIF

MATMUT

MGEN

MICROPOLE

QUADIANT

NEXITY

NINTENDO

NRJ GROUP

OBERTHUR

ODDO BHF

OGF

OPEN GROUPE

CHAMBRE  
DES NOTAIRES  
DE PARIS

PSA

PUBLICIS

RENAULT

SAFRAN

SCALIAN

SCIACI  
St HONORÉ

SERVIER

SOCIETE DU  
GRAND PARIS

SUPERGRID

TAKEDA

TARKETT

TIAMA

TOTAL  
ÉNERGIES

WARNER

YKONE

## www.personnalite.fr

86 RUE DU DÔME

92100 BOULOGNE-BILLANCOURT



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION