



PERSONNALITÉ  
conseil en communication des dirigeants



**RELATION CLIENT**  
DÉTABLIR 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 6 langues différentes : français, anglais, allemand, italien, espagnol ou arabe.



# 45 EXPERTS MULTICULTURELS

DÉPLOIEMENT DE NOS FORMATIONS  
EN 6 LANGUES DIFFÉRENTES

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, chefs d'orchestre...

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

CHEF D'ORCHESTRE

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  
DHL  
DIOT SIACI

DLL  
DOMINO'S PIZZA  
EDF  
ENEDIS  
EPSF  
ERNST & YOUNG  
EXANE  
GROUP M  
GROUPAMA AM  
HAVAS MEDIA  
HELVETIA  
INSP  
INSTITUT  
NATIONAL  
DU CANCER  
IRSN  
KPMG FONDATION  
LA DURÉE  
LA POSTE  
LVMH  
MAIF

MATMUT  
MGEN  
MICROPOLE  
QUADIENT  
NEXITY  
NINTENDO  
NRJ GROUP  
OBERTHUR  
ODDO BHF  
OGF  
OPEN GROUPE  
CHAMBRE  
DES NOTAIRES  
DE PARIS  
PSA  
PUBLICIS  
RENAULT  
RENTOKIL  
SAFRAN

SCALIAN  
STELLANTIS  
SUPERGRID  
TAKEDA  
TARKETT  
TIAMA  
TOTAL  
ÉNERGIES  
WARNER  
YKONE

\* Principaux clients actifs sur l'année en cours et l'année précédente

## www.personnalite.fr

86 RUE DU DÔME 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT



**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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