



Maitriser les essentiels de la relation, au profit des clients

"Le client au cœur de la relation" est le credo des entreprises ayant intégré les nouvelles orientations qui mènent au succès.

Tous les collaborateurs doivent savoir communiquer avec leurs clients internes ou externes.

Mieux se connaître, mieux comprendre l'autre pour s'y adapter, savoir accueillir et répondre aux objections... bref : assurer une relation de qualité sont les facteurs clés pour satisfaire son client au quotidien.

Cette formation vous enseignera, à l'aide de nombreuses mises en situation, tous les fondamentaux nécessaires à l'obtention d'une relation-client optimale.

Durée

**2J Présentiel
+1/2J Distanciel**

Contact

Florent Schmidt

Email : fschmidt@actinium.com

Tel : +33 (0)1 42 89 97 83

Les fondamentaux de la relation client

Pour qui ?

- Toute personne étant amenée à entrer en contact physique ou téléphonique avec un client

Objectifs

- Voir la relation comme un préalable à tout acte de vente
- Comprendre que mon interlocuteur est toujours différent de moi
- Apprendre à écouter vraiment
- Optimiser sa communication pour établir une relation de confiance
- Connaître et appliquer les étapes d'une négociation efficace

Pédagogie

- 40% théorie, 60% pratique

Points forts

- Formation très vivante et interactive
- Etude de cas concrets débriefés en collectif
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques (mises en situation, jeux de rôles, ...).

Pré-requis

- Aucun

Intervenant

- Formateur-coach
- Expert de la relation-client

Programme détaillé page suivante...

Contenu de la formation

JOUR 1 : Les fondamentaux d'une bonne communication

Les fondamentaux de la communication au service de la relation

- Comment communique-t-on : supports et canaux
- La communication, un processus qui met en jeu perception et représentation
- Comprendre le rôle des filtres et la construction des modèles du monde
- Apprendre à recevoir des informations sans les déformer

Exercice d'application : L'entonnoir de la communication

Comment établir une relation de confiance ?

- Comprendre et pratiquer l'écoute active
- Les différentes reformulations et leurs applications
- L'impact du non verbal et la synchronisation
- Comprendre l'importance de l'inconscient dans toute communication

Exercice d'application : La synchronisation

Qu'est-ce qu'une (bonne) relation client ?

- Votre vision de la relation client (actuelle vs idéale)
- Identifier les clefs d'une relation-client durable, sur le plan relationnel et professionnel

Exercice d'application : Modélisation symbolique de la relation-client idéale

Adapter sa communication à son interlocuteur

- Comprendre le modèle DISC
- Optimiser ses relations aux autres avec DISC
- Apprendre à identifier les styles DISC et adapter sa communication

Exercice d'application : Comprendre les principes d'une communication efficace et des points de vigilance essentiels en fonction de chaque profil (en sous-groupes, avec décryptage vidéos)

JOUR 2 : Maitriser les étapes de la relation-client

Gagner en assertivité et sortir des schémas psychologiques

- Affirmation de soi et assertivité
- Les positions de vie et les attitudes appropriées
- Comprendre la notion de jeux psychologiques et comment en sortir, au bénéfice de la relation-client

Exercice d'application :

- Auto-diagnostic assertivité
- Conception d'un programme pour augmenter progressivement sa zone de confort
- Décryptage d'un extrait de film pour identifier les composantes de la formule J et les rôles du triangle dramatique

Les étapes de la vente

- La préparation de l'entretien
- Entrer en contact : apprendre à s'accorder rapidement pour guider
- Découvrir : L'art du questionnement efficace
- Analyser le fonctionnement de son client et s'adapter
- Convaincre en mettant en avant le bénéfice client (APB)
- Traiter l'objection comme une occasion de valoriser son offre
- Conclure

Exercices d'application et mises en situation :

- Atelier : Préparer son entretien : les informations clefs
- Atelier : Obtenir l'accord mental du client
- Atelier : Identifier les informations clefs à partir de questions efficaces
- Atelier : Découvrir les motivations et les arguments associés
- Atelier : Traitement des objections



A propos d'ACTINUUM

Actinium est un **cabinet de conseil, d'accompagnement et de formation, certifié ISO 9001 et 29990**, expert du **Management des Hommes et des projets**.

Notre ambition est d'unifier l'Homme, l'entreprise et ses processus... pour créer de la valeur.

Pour cela, nous proposons des formations et de l'accompagnement sur l'ensemble de la chaîne de valeur opérationnelle :



Organisation innovante, management de l'innovation



Management agile, direction des projets



Management des Hommes et des projets, certifications (3.0, PRINCE2®, PMP®, ...)



Coaching managérial, agile, Innovation managériale, ...



Pilotage des transformations (digitale, agile, etc.)



Créer la valeur attendue

Pour cela, ACTINUUM s'appuie sur 35 consultants, formateurs ou coaches qui accompagnent les Hommes et les organisations par une approche innovante afin de transformer les théories du management en outils opérationnels et en bonnes pratiques accessibles à tous.

Moyens techniques et pédagogiques

Nos programmes sont proposés selon un dispositif de *Blended Learning* alternant phases de présentiel et de distanciel.

La figure ci-dessous illustre et synthétise l'ensemble du dispositif :

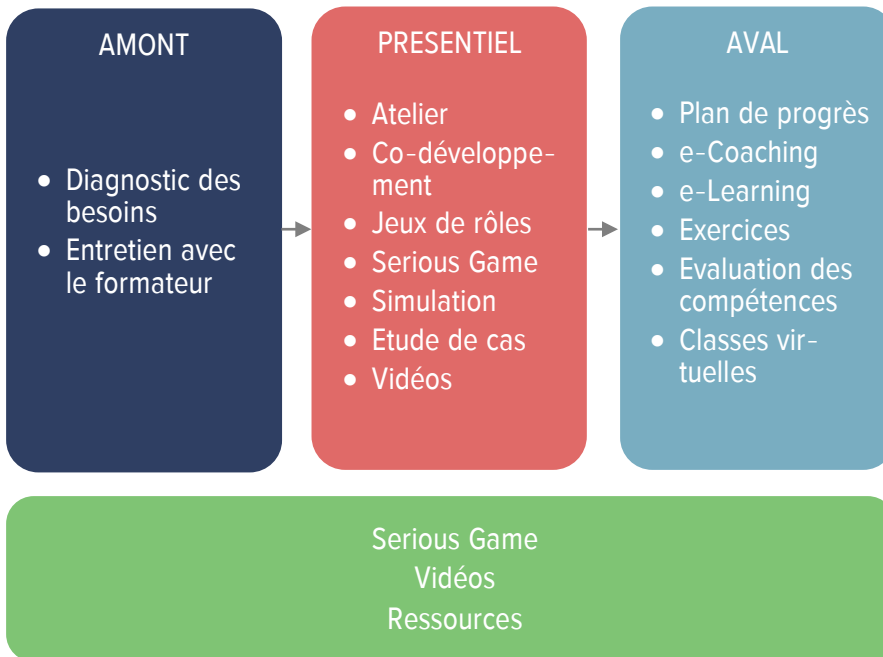


Figure 1 - Dispositif de formation blended learning

- **Avant (Amont) :** évaluation en ligne des besoins de formation, entretien en ligne avec formateur, organisation et suivi du parcours via la mise en place d'un Plan de progrès personnel.
- **Pendant (Présentiel) :** durant la formation plusieurs dispositifs pédagogiques sont possibles (apports théoriques, études de cas, jeux de rôles, serious games, ateliers, co-développement, plans d'action individuels et suivi, ...)
- **Après (Aval) :** e-coaching distanciel et suivi individualisé, classes virtuelles selon programme, évaluation en ligne des acquis de formation et de la satisfaction.
- **En transverse** sur l'ensemble de la période distancielle et présenteielle : des Serious Games, vidéos (types Mooc, etc.) et des ressources documentaires (articles, supports complémentaires, fiches de synthèse, etc.)



Exemple de Serious Game



Évaluation à chaud



Diagnostic amont

Adéquation des besoins et accompagnement

Parce que les besoins de formation sont personnels à chacun, Actinium propose un dispositif qui vous accompagne dans le développement de vos compétences.

Nous nous assurons de l'adéquation des besoins grâce à un diagnostic réalisé en amont de la formation.

Cette analyse est complétée par un entretien avec le formateur, qui initialise le parcours de formation.

Les objectifs définis lors de cette démarche permettent d'établir un plan de progrès personnel, qui fixe les bases de l'accompagnement proposé dans nos formations.

Si la formation présenteielle est adaptée aux besoins du groupe, l'accompagnement aval est lui totalement individuel.

Cet accompagnement à distance est réalisé par le même formateur que lors de la formation présenteielle.

Le dispositif se conclut avec un diagnostic des connaissances obtenues, mettant en perspective les acquis avec les objectifs de développement initiaux.