



2
Jours

Etablir des relations positives avec ses clients

dans COMMERCIAL - COMPORTEMENTAL / Réf : CIAL-CPT-02

Objectifs de la formation

- Développer son écoute et son analyse des situations et y apporter la bonne attitude
- Gérer les désaccords, anticiper les conflits et faire preuve d'assertivité
- Utiliser le registre émotionnel pour faire adhérer votre interlocuteur

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Pratiquer l'écoute pour mieux analyser

- Améliorer sa perception et sa compréhension des situations
- Être à l'écoute pour capter les bonnes informations au bon moment

Jour 1 - Après-midi

2. Appliquer une grille de lecture efficace pour diagnostiquer

- Traiter l'information pour répondre aux besoins de la situation professionnelle
- Faire face aux préjugés et aux informations dites "parasites"

Jour 2 - Matin

3. Gérer les conflits de « croyances »

- Identifier les croyances de vos interlocuteurs, les critères qui s'y rattachent et leurs prédicats



- Savoir négocier des comportements et des modes de communication acceptées par les différentes parties

Jour 2 - Après-midi

4. Employer l'émotion dans sa communication

- Oser se connecter à ses émotions
- Mettre du « cœur » dans ses propos pour faire adhérer
- Maîtriser la parole et l'espace pour mettre en avant son rôle d'influenceur

Pré-requis

Une première expérience de commercial ou de management

Public cible

Responsable de la relation client en poste ou en prise de fonction, personnel du service marketing ou du service commercial, personnel ADV ou SAV

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

