

**OPTIMISER LA COMMUNICATION
ET LA RELATION CLIENT****2 JOURS – 14 HEURES**

But de la formation	Objectifs : Maîtriser les tenants et les aboutissants de la relation Savoir gérer les situations difficiles Optimiser ses relations et construire des maillages Décoder les personnalités Améliorer son expression
	À l'issue de cette formation, vous serez en capacité de : Etre performant et à l'aise pour la relation clients
Pré-Requis	Ne nécessite pas de pré requis spécifique
Type de public	Encadrement en clientèle
Effectif	De 1 à 8 participants L'effectif peut, en accord avec l'entreprise être modifié
Date & lieu de formation	A définir avec le client
Accessibilité aux personnes handicapées	Si la formation a lieu chez le client : il faudra préciser si votre salle de formation est accessible aux personnes handicapées Si la formation a lieu en dehors de chez le client : il faudra me contacter en cas de besoin d'accessibilité pour un participant. Dans ce cas, la formation aura lieu dans un local adapté. (par exemple : location de salle dans un hôtel ou centre d'affaire).
Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation	Feuilles de présence. Questions écrites (QCM) Quizz, simulation, mise en situation, exercices du formateur et exercices créés par le stagiaires sur proposition de thématique du formateur.
Délai d'accès	Formulaires d'évaluation de la formation. Modalités selon pré requis et aucun délai
Méthodes et outils pédagogiques	Les moyens pédagogiques sont adaptés à chaque formation et aux besoins des clients. La formation est Co-construite avec le client, sur la base du programme de formation initial. Cette démarche de co-construction se fait au travers d'un entretien de cadrage au cours d'une rencontre ou par téléphone. L'entretien de cadrage donne lieu à un enregistrement utilisé pour vérifier l'adaptation des moyens pédagogiques à la formation et aux besoins du client. Les moyens pédagogiques utilisés pour adapter les formations peuvent être :

Des apports théoriques, des exercices pratiques d'application des outils vus pendant la formation, des partages d'expériences, des présentations d'exemples concrets de mise en œuvre, des supports de formation, des supports d'exercices fournis en formation, des mises en situation.

Les moyens techniques nécessaires demandés sont : vidéo projecteur, paper board ou tableau blanc, feutres effaçables de couleurs, tables disposées en U et chaises, ou chaises disposées en cercle sans table.

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

L'organisme désigne un référent pédagogique et un référent handicap.

Formalisation à l'issue de la formation

Une attestation de formation sera transmise.

Un support de cours version papier ou numérique sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

PROGRAMME

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

S'approprier les ressorts de la communication

- Le mécanisme émetteur-récepteur
- La communication verbale et non verbale
- Le questionnement (question ouvertes, fermées, neutres, influencées, questions relais, de précision et miroir.
- L'écoute active et l'observation
- La reformulation synthèse, recentrage et orientée
- L'empathie
- Distinguer Faits, Opinions, Sentiments
- Utiliser le langage constructif, éviter les mots « barbelés »
- Trouver les mots justes Trouver les expressions adaptées
- L'observation comportementale

LA RELATION CLIENT

Créer un impact positif et durable

- Connaître les interlocuteurs et bien se préparer
- Identifier les besoins (méthode des 3C, la rosace de la négociation)
- Répondre aux attentes de qualité de prestation
- Soigner la première impression
- Choisir la bonne POSTURE
- S'adapter aux différents interlocuteurs
- La construction d'un argumentaire
- Susciter la confiance tout au long des interactions
- Gérer les situations conflictuelles
- Innover dans les solutions
- Formaliser un accord
- Valider et suivre les engagements

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION

Savoir interagir en toutes circonstances

- Développer sa confiance en soi
- Gérer ses émotions
- Savoir dire non et expliquer avec tact
- Savoir recevoir une critique
- Perfectionner le cycle
Concentration-Ecoute-Observation-Mémorisation-Formalisation-Reformulation-Validation
- Travailler la synthèse et aller à l'essentiel
- Exprimer avec conviction, être plus expressif plus convaincant
- Rendre congruent son verbal et non verbal
- Savoir s'imposer par la voix, développer son assertivité