



INTRA : 2 200€ HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #SK019

PUBLIC CIBLE

- Tout public

PRÉREQUIS

- Être engagé dans un projet de changement ou une transformation

DURÉE DE LA FORMATION

- 7 heures – 1 jour en présentiel ou distanciel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Renforcer l'efficacité personnelle et professionnelle dans la relation clients (interne et externe) afin d'être plus efficace dans sa posture et dans l'utilisation des outils pour maximiser son impact
- Renforcer la relation client en permettant à chacun de sortir de sa zone de confort

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

- **Identifier son rôle : quel est le rôle où on se positionne fréquemment, où on se sent le plus à l'aise, le moins à l'aise, le plus efficace, le moins efficace**
 - Analyse des impacts : relation client interne et externe
 - Partager un langage commun
- **Autodiagnostic : Identifier ses marges de progrès**
 - Réaliser un diagnostic de son savoir-faire et savoir-être en termes de relation client
 - Formaliser un plan d'action à court, moyen et long terme pour se mettre en marche
- **Développer un état d'esprit orienté relation client**
 - Renforcer l'excellence individuelle au profit de la relation client interne / externe
 - Renforcer une relation de confiance commune, en cohérence avec la vision de son entreprise
 - Prendre conscience de la nécessité d'une agilité mentale, intellectuelle et physique nécessaire à l'optimisation de sa relation client
 - Comment entretenir une relation durable avec soi-même, son équipe, son entreprise, ses clients ?
- **Les outils au service de la relation client**
 - Optimiser sa phase active d'écoute / d'empathie
 - Apprendre à amener le client à renforcer son assertivité
 - Comment réfuter positivement ?



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'explications, d'illustrations
- Apport d'expériences de notre formateur
- Travaux individuels et en sous-groupe, mises en situations

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Exercices de mise en situation par binôme ou en individuel
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

PROFIL DE L'INTERVENANT :

Consultant expert en communication, Certifié formateur Process Communication est habilité à donner une formation sur le modèle

Les debriefs peuvent être réalisés par les coach certifiés Process Communication

REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 et 2024 : N/A
- Taux d'assiduité : N/A
- Taux de satisfaction des stagiaires : N/A

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>