RebooT
par Dulytech

Formation « Cultiver l'art de la relation client »

La formation Développer l'art de la relation client s'adresse aux profils commerciaux et non commerciaux (consultants, experts, prestataires). C'est l'occasion parfaite pour prendre du recul sur vos pratiques actuelles et renforcer votre posture dans l'interaction client. Nous mettons l'accent sur le développement de vos compétences relationnelles et de vos soft skills essentiels, tels que l'écoute active, l'empathie et l'assertivité.

L'objectif n'est pas de vous apprendre à vendre plus, mais à vendre mieux ! Vous apprendrez à défendre vos compétences et vos positions tout en offrant une satisfaction client maximale. En suivant cette formation, vous maîtriserez l'art du « oui » et du « non ", et vous vous sentirez en confiance pour affirmer vos idées, convaincre, négocier, voire même gérer les situations tendues avec brio.

PROGRAMME

1/ Les composantes fondamentale d'une posture idéale envers le client

2/ Auto-diagnostic de sa posture en relation client et plan de développement individuel

3/ Cultiver l'écoute active : fondement essentiel d'une relation client équilibrée

- Application pratique de l'écoute active
- Approfondissement de la compréhension des besoins du client par l'enquête, le questionnement et la reformulation
- Développement de son intelligence émotionnelle

4/ Maîtrise de la parole assertive : deuxième pilier pour affirmer son expertise tout en respectant les attentes du client

- Techniques pour exprimer son expertise avec assurance et tact
- Gestion constructive des émotions dans le cadre des interactions client
- Utilisation de la communication non violente pour résoudre les tensions et les conflits

5/ Renforcement de l'affirmation de soi et de la confiance en soi : savoirs, savoir-faire et talents des participants

MAJ : 13.03.24

Numéro de déclaration d'activité

11922694792

Durée : 2 jours - 14 heures	**Code : SA01**

Prix : 1450 euros HT

Horaires

- 9h30-13h/ 14h-17h30

Objectifs

- Grandir dans sa relation client : responsabilité, assertivité, négociation, satisfaction, fidélisation
- Savoir écouter activement son client, depuis le brief initial jusqu'aux feedbacks de fin de mission.
- Savoir aider son client à formuler un besoin et des attentes clairs pour produire des propositions ajustées, pertinentes et convaincantes
- Savoir faire passer ses messages, sereinement et avec tact
- Être capable de traiter les objections du client, lui dire « non », défendre ses arguments sans heurter.
- Disposer de sa boîte à outils pour gérer une tension ou un conflit

Prérequis

- Aucun

RebooT
par Dulytech

Public concerné

- dirigeant.e, cadre ou collaborateur.ice exerçant une fonction d'expert, de consultant, de technicien ou de prestataire, en lien direct avec des clients
- commercial

Dates Interentreprises

délai d'entrée : sans
Paris et à distance : 08/03/2027 - 14/06/2027 - 13/09/2027 - 13/12/2027

Modalité d'évaluations

- L'évaluation des acquis se fait tout au long de la formation au travers d'exercices à réaliser , de mises en situation et de QCM. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Certificat de stage

- Un certificat de fin stage est remis au participant

Compétences du formateur

- Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque formation qu'ils animent. Ils ont majoritairement cinq à dix années d'expérience dans leur domaine de compétences et ont une grande pratique en entreprise

Moyens pédagogiques et techniques

60% pratique et 40% théorique
- Exposés théoriques
- Exercices individuels et collectifs

Les supports pédagogiques sont remis au format électronique aux participants. Ce support est projeté via un vidéo projecteur afin d'animer la formation.Des exercices d'application ou études de cas sont prévus afin de valider les acquis des stagiaires.

Accès handicap

- Oui, consultez notre référent interne houily@reboot-training.fr

Modalités de suivi de l'exécution

- Contrôle systématique des présences par demi-journée
- Attestation de présence remis à chaque participant

Moyens d'accompagnement

-8 personnes maximum, formation animée par un formateur expert sur le sujet.
Mise en situation : Pédagogie active et participative.
Apport théorique et méthodologique.
Etude de cas.

Nature des travaux demandés au stagiaire

- Un exercice est réalisé par le participant à la fin de chaque chapitre. Le participant dispose de 20 min avant de passer à la correction avec le formateur.

Modalités techniques en cas de problèmes

- Les connexions et installations d'outil peuvent être testées en amont de la formation avec le formateur et les stagiaires ou le donneur d'ordre.
Ce test permet d'éviter tout accident technique lié aux outils de connexion à distance.
Le formateur prend la main sur le poste du participant en cas de difficulté durant la formation.
Dans le cadre d'une formation à distance, le lien de connexion est envoyé 2 semaines avant le début de la formation
Pour avoir une assistance, contacter nous : houily@reboot-training.fr - 0614928564 (réponse en moins de 24 heures)

RebooT

par Dulytech

NOUS CONTACTER

Reboot

35 rue Pierre Brossolette

92130 Issy-les-Moulineaux

Tel : 06 14 92 85 64

www.reboot-training.fr