

Attitude et relation client

Public visé

Toute personne étant en relation de face à face avec le client.

Prérequis

Savoir lire, écrire, parler français.

Modalités et délais d'accès

Inscription 15 jours avant le début de la formation.

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable d'adapter son attitude en fonction de la personnalité du client, de ses besoins. Ceci dans le but d'établir une relation de confiance gagnant-gagnant.

Moyens et méthodes pédagogiques

La pédagogie utilisée est active et centrée sur les participants, leurs expériences dans le domaine d'intervention, leurs ressentis. Genech Conseil privilégie la pratique, la co-construction, la coopération, les échanges dans le groupe nécessaire à une meilleure appropriation des informations et des techniques.

Les outils utilisés durant la formation sont divers et favorisent un rythme dynamique et une collaboration active et efficace des participants : travaux de groupe, jeux de rôle, analyse de pratique, debrief...

Un livret de formation est remis aux participants.

Programme

Identifier les grandes lignes de la communication, les interpréter

Nommer la communication verbale et non verbale.

Se familiariser avec différentes méthodes de communication.

Cerner son propre fonctionnement et ses canaux de communication privilégiés

Répondre à un test en un temps imparti de manière spontanée.

Identifier ses messages contraignants avec les avantages, les inconvénients et les solutions. Nommer des situations concrètes de relation interpersonnelles.

Pratiquer et analyser à partir d'une situation tirée au sort.

S'approprier les méthodes de communication en tenant compte de soi

Identifier les différents types de clients.

S'appuyer sur la méthode CNV pour formaliser les faits et leurs impacts.

Se positionner sur la méthode qui conviendrait le mieux : argumenter son choix.

Interpréter une relation vendeur-client et l'analyser

Illustrer une situation concrète en la jouant.

Les participants expriment leurs ressentis et les analysent selon leur vécu.

Identifier en AT : parent critique, aidant, adulte...
Pratiquer en binôme des jeux de rôles à partir de situations rencontrées en vente.
Analyser les pratiques, proposer des solutions.

Se réappropriier les éléments de communication

CNV et AT, le Client.
Lister les différentes personnalités et typologies.
Caractériser les typologies et personnalités.
Définir les besoins selon les typologies et personnalités.
Identifier les mots et le non verbal selon la typologie et la personnalité.

Illustrer les typologie et personnalité par le mime ou le sketch

Préparer puis interpréter son intervention en binôme.
Analyser chaque illustration dès la fin du sketch.
Expliquer son illustration et valider ou invalider les remarques du reste du groupe.

Identifier les 6 personnalités selon Taïbi Kahler

Définir chaque personnalité d'après les indications du formateur.
Etablir les avantages, les inconvénients et les caractéristiques des personnalités.
Cerner les besoins de chacune d'elle.

Présenter son expérience au groupe

Chaque binôme présente l'expérience de l'autre sous la forme choisie.
Analyser la situation et la communication interpersonnelle après chaque situation illustrée.

Préparer un résumé visuel, auditif et gestuel des acquis de la formation

Echanges et rédaction du fond, des apprentissages, des points importants voire incontournables.
Mise en forme en sous-groupes séparés physiquement

Durée de la formation

4 jours, soit 28 heures (3 jours + 1 jour)

Dates de la formation

À définir

Nombre de participants

8 personnes minimum / 12 personnes maximum

Lieu de la formation

En Intra entreprise : possibilité sur le site de l'entreprise ou dans nos locaux à l'Institut de Genech (NORD)
En Inter entreprise : sur l'ensemble du territoire national ou dans nos locaux à l'Institut de Genech (NORD)

Tarifs de la formation

À partir de 25 € HT / heure / personne
Etude de prise en charge possible, voir avec l'organisme de formation.
Frais en sus : Collations, repas, matériel.

Modalités d'évaluation

Evaluation écrite suivie de la correction collective.
Bilan de satisfaction écrit et oral de la formation.

Validation / Sanction

Attestation de fin de formation.

Accessibilité

Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Contact(s)

Responsable pédagogique : Sébastien BLAIRON - s.blairon@institutdegenech.fr

Tél : 06 82 55 62 87

Contact administratif : Elise SAMMARCELLI - e.sammarcelli@institutdegenech.fr

Tél : 03 20 62 29 96