

- **Public concerné** : toute personne en lien avec des clients ou en devenir
- **Prérequis** : aucun
- **Durée** : 14 heures de formation - 4,5 heures (3 * 1,5 heures) d'accompagnement collectif - 3,5 heures de retour d'expérience
- **Intervenant** : Stéphane Jasmin
- **Objectifs de la formation** :
 - S'approprier les attentes indissociables de solution et de relation des clients
 - Adopter les comportements qui renforcent leur crédibilité aux yeux des clients
 - Gérer les échanges difficiles avec sérénité
 - Communiquer avec impact
- **Compétences visées** :
 - À l'issue de la formation, les participants seront capables de gérer efficacement une relation client, quelles que soient les situations rencontrées
- **Contenu de la formation** :

Thème	Contenu	Calendrier
INTRODUCTION	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Présentation des objectifs de la formation. ▸ Tour de table pour collecter les attentes des participants. 	Jour 1
DÉCRYPTER LES ATTENTES INDISSOCIABLES DE SOLUTION ET DE RELATIONS DES CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Construire des échanges centrés solution ET relation ▸ Construire et mettre en œuvre les équations de l'impact et de la confiance dans la relation client 	Jour 1
ADOPTER LES COMPORTEMENTS QUI RENFORCENT SA CRÉDIBILITÉ AUX YEUX DES CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Comprendre ce qui se joue dans les relations interpersonnelles ▸ Construire des relations d'égal à égal vis-à-vis des clients en pratiquant l'assertivité ▸ Renforcer la confiance en soi et son impact relationnel ▸ Identifier les comportements guidés par la peur du triangle dramatique des tensions de Karpman ▸ S'approprier les comportements du triangle TED* – The Empowerment Dynamic guidés par l'envie et la coopération 	Jour 1
GÉRER LES ÉCHANGES DIFFICILES AVEC SÉRÉNITÉ	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Construire son profil d'assertivité ▸ Traiter les objections sans en faire une affaire personnelle 	Jour 2
COMMUNIQUER AVEC IMPACT	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Distinguer les faits, les sentiments et les opinions ▸ Distinguer les différents types de questionnement et leurs conséquences dans l'échange ▸ Reformuler pour faire vivre l'échange ▸ Utiliser les bons canaux de communication professionnels en fonction des situations 	Jour 2
CLÔTURE	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Partage des enseignements de la formation 	Jour 2