

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