

Formation - Relation client : développer et adapter sa communication

Dans une ambiance ludique et conviviale, exercez vos équipes à entrer en relation, et à prendre du plaisir à satisfaire vos clients !

Prospection

CODE : 7033 | Mise à jour : 17/12/2020

Objectifs

- Comprendre des principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Mieux se connaître pour bien communiquer
- Adapter sa communication au profil de son interlocuteur
- Savoir présenter son activité² clairement et simplement
- Accompagner les clients à exprimer leur satisfaction

Contenu de la formation

- **Comprendre les fondamentaux de la communication interpersonnelle**
 - Expérimenter les obstacles à la communication par le jeu
 - Comprendre les bases d'une communication efficace
- **Mieux se connaître pour mieux communiquer**
 - Découvrir les différents profils de personnalité
 - Mieux comprendre son propre fonctionnement et ses besoins
- **Expérimenter l'amélioration communication par le jeu**
 - Prendre conscience de son langage non verbal
 - Améliorer sa prise contact
 - Parler pour être entendu et compris
- **Savoir s'adapter au client**
 - Développer son écoute et son empathie
 - S'adapter au client par la synchronisation
 - Personnaliser la relation et générer de la satisfaction

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Tous publics en lien avec la clientèle

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)

SESSION INTRA

Nous consulter

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- jeux collaboratifs
- jeux de rôles et mises en situations

Evaluation des résultats

- Mises en situations
- Formulaire d'évaluation de la formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires :

★★★★☆ 92% (10)



Carole BIGOT

**Formatrice Professionnelle Prise de Parole, Pitch, Communication
interpersonnelle**

Et si on apprenait à se parler ? Mieux communiquer pour mieux collaborer en équipe !

📞 06 11 74 64 79

✉ carolebigot@yahoo.fr