

PROGRAMME DE FORMATION-RELATION CLIENT

<i>Référent pédagogique :</i>	Sophie JORANDON (Titre Professionnel de Formatrice pour adultes)
Nom et profil du formateur	Formatrice en management et communication, utilisant des moyens pédagogiques adaptés.
Intitulé de la formation	MIEUX COMMUNIQUER AVEC CLIENT
Durée	2 JOURS en présentiel
Prérequis	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Objectifs généraux	Accueillir ses clients avec professionnalisme et adapter sa communication en fonction des profils clients
Objectifs opérationnels	A l'issue de la formation les participants seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux de la relation client pour l'entreprise • Maitriser les outils de la communication • Identifier les typologies de clients et leurs besoins • Gérer les objections clients et transformer l'insatisfaction en satisfaction
Public concerné	Toute personne ayant contact avec des clients et souhaitant améliorer ses relations avec eux. La formation est accessible aux personnes en situation de handicap
PROGRAMME Contenu détaillé	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les enjeux de la relation <ul style="list-style-type: none"> • Définir les enjeux de votre rôle • Comprendre la notion d'IMAGE de l'entreprise • Découvrir le « triangle de la satisfaction client » ❖ Découvrir son profil DISC pour mieux se connaître <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser son autodiagnostic DISC • Identifier ses atouts et ses zones d'inconfort ❖ Identifier les profils clients et adapter sa communication <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les profils clients et identifier les bonnes attitudes • Adapter sa communication ❖ Prévenir et gérer l'insatisfaction client <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les sources d'insatisfaction client • Comprendre la mécanique du conflit et le rôle des émotions • Accueillir et gérer l'insatisfaction client avec la méthode ERIC • Savoir dire NON et poser des limites à un comportement inapproprié

Méthodes pédagogiques & Techniques	Pédagogie active- groupe limité pour faciliter les échanges. Apports théoriques-Tests-Mises en situation et études de cas	
Moyen d'évaluation des acquis à chaud	Evaluations des acquis en cours de formation par des mises en situation Evaluation des acquis formation sous forme d'un QCM, à l'entrée et à la sortie de formation.	
Moyen d'évaluation des acquis à froid	Un questionnaire sera adressé aux participants 3 mois après la formation	
Validation de fin de formation	Attestation de fin de formation	
Moyen de satisfaction de la formation	Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant et rempli en fin de formation. Il est complété par un tour de table pour échanger et confronter les points de vue.	
Effectifs	Mini 4 PERS- Maxi 10 PERS	
TARIF HT	INTER : 400€/Jour/participant ou INTRA : sur devis	
Acompte et conditions de paiement	Acompte <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Subrogation <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Validité de l'offre	Offre valable 30 jours à compter de l'édition du devis.	
Accessibilité	<p align="center">Site économique des lacs 320 rue des Sorbiers 74300 THYEZ</p> <p>Le site de formation est accessible aux personnes en situation de handicap</p>	
Convocation aux sessions de formation	<input type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par l'entreprise <input checked="" type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par le formateur	
Indicateur de résultat	NA	NA
Référent administratif et handicap	Sophie JORANDON	sophie.jorandon@gmail.com 06.84.41.45.62

CONTACT

Pour toute INFORMATION ou INSCRIPTION



SOPHIE JORANDON
FORMATION QUALITE RELATIONNELLE
MEDIATION
BILAN DE COMPETENCES
06 84 41 45 62
sophie.jorandon@gmail.com
www.equilibris-consulting74.com