

PUBLIC VISE	Tout public en contact avec les clients
PRE REQUIS	aucun
OBJECTIFS	Comprendre les enjeux de la relation client à l'ère du digital Connaitre la méthode de prise en charge du client du premier contact à la fin de l'action Être capable d'identifier les différents profils comportementaux chez les clients Savoir adapter sa posture et sa communication aux différents profils
DUREE	14 heures sur 2 jours
CONTENU	JOUR 1 : LES ETAPES DE LA PRISE EN CHARGE RELATIONNELLE D'UN CLIENT

I- L'EVOLUTION DE LA RELATION CLIENT

- Internet a tout changé
- De la notion d'« expérience client » à la notion de « capital client »
- Le millefeuille de la confiance

II- LES 4 PIEGES A EVITER

- La réactivité : agir sans réagir
- La patate chaude : donner sans abandonner
- Le client roi : satisfaire sans abdiquer
- Les émotions : les identifier pour ne pas les subir

III- LA PRISE DE CONTACT

- L'accueil : Téléphonique – Physique – Ecrit
- La prise en charge de la relation
- Le plan de route

IV- LA COMPREHENSION

- Comprendre la situation et le problème éventuel
- Comprendre la demande explicite
- Comprendre le besoin implicite
- Et la relation dans tout ça ?
- L'écoute sincère
- Le questionnement

V- LA VALIDATION

- Valider la compréhension - l'objectif - les étapes - l'engagement réciproque
- Savoir dire « non » sans rompre la confiance

VI- L'ACTION

- Le maintien de la confiance dans le temps
- Annoncer un obstacle ou un changement sans perdre l'alliance

VII- LA CLOTURE DE L'ACTION

- Interne
- Avec le client
- L'expression de la satisfaction

JOUR 2 : DEVELOPPER SA FLEXIBILITE INTERPERSONNELLE AVEC SES CLIENTS

I- LA METHODE DU DISC

- Les points clés du comportement humain
- Le langage des couleurs et le DISC de Marston
- Les caractéristiques observables
- La communication verbale et non verbale

.../...

II- LES PERCEPTIONS & LA FLEXIBILITE INTERPERSONNELLE

- Appréciations personnelles des couleurs
- Relations interpersonnelles des couleurs
- La flexibilité optimale

III- RECONNAITRE & S'ADAPTER AU PROFIL DU CLIENT

- Les comportements typiques des clients selon leur profil
- Les attitudes à adopter en fonction du profil du client
- Les déclencheurs et signaux de situations de stress, selon les profils de clients

QUIZ d'EVALUATION DES ACQUIS

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION A CHAUD

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES Présentation orale ouverte aux questions des stagiaires. Projection d'un diaporama pour visualiser les apports théoriques et suivre le fil conducteur. Alternance d'apports théoriques et de phases de mise en pratique (études de cas pratiques /mise en situation). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation.

INTERVENANT(E)S Sophie GAUTIER est coach professionnel (coaching individuel – team building – coaching d'organisation) et formatrice. Elle est diplômée de Grenoble Ecole de Management, certifiée Coach & Team® et certifiée Arc-En-Ciel Disc®. Elle bénéficie de plus de 20 ans d'expérience professionnelle en management, développement commercial et marketing, en agences de communication puis en agence immobilière. Elle est fondatrice et gérante de la société OMYO, organisme de formation, immatriculée au RCS de Toulouse sous le n° 825 059 819, déclaré auprès de la DIRECCTE sous le n° 76310856931.

MODALITES D'EVALUATION Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation. Feedbacks du formateur et du groupe lors des phases de mise en pratique. Quiz permettant de valider les principaux apports théoriques à l'issue de la formation. Questionnaire de satisfaction en fin de formation sur le déroulement de l'action et les acquis de la formation.

SANCTION Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.

ORGANISATION DE LA FORMATION
Formation : présentielle et intra entreprise
Dates, lieu et horaires : selon convention
Tarif : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <https://omyo.fr>
Nombre de personnes minimum et maximum : 5 à 10 participants maximum
Modalité et délai d'accès : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise.
Accès aux personnes porteuses de handicaps (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) :

- Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin
- Aménagements possibles en fonction du type de handicap

CONTACTS STAGIAIRES OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse
Sophie Gautier – sophie.gautier@omyo.fr - 06 63 08 09 40