



APAISER ET DYNAMISER LA RELATION CLIENTS

3 JOURNÉES OU 6 DEMI-JOURNÉES PRÉSENTIELLES 21 HEURES

Une formation ludique et apprenante du catalogue Boostheur dispensée par ITG Formation ou ELYCOOP Formation, organismes de formation certifiés Qualiopi
Intervenantes : Catherine MEYSS BEAUDOUIN et/ou Maryvonne FERNANDES

Groupe : de 4 à 10 stagiaires

Public concerné :

Cette formation professionnelle s'adresse à toute personne ou équipe désireuse de maintenir ou développer la qualité de sa relation avec les clients de son entreprise ou organisation.

Il n'y a aucun pré-requis.

Elle est accessible aux personnes en situation de Handicap car dispensée dans les locaux de l'organisation demandeuse ou des locaux réservés pour leur adaptation par cette dernière

www.Boostheur.com

A l'issue de cette formation vous aurez acquis des compétences pour :

- Reconnaître les différents styles comportementaux de vos clients grâce au modèle DISC et adapter vos comportements pour mieux interagir
- Mieux comprendre les profils clients opposés au vôtre et gagner en sérénité.
- Mieux communiquer avec un client sous stress ou agressif
- Mieux gérer vos propres émotions et aider vos clients à apaiser les leurs dans la communication
- Communiquer de façon affirmée et respectueuse
- Anticiper les conflits ou incompréhensions – Développer ou maintenir la satisfaction clients et votre motivation à servir les clients qualitativement
- Détecter les principaux signaux non verbaux de votre client utiles dans la gestion de la relation

Pendant la formation, vous vous entraînerez à :

- A reconnaître les différents styles comportementaux grâce au modèle DISC et adapter vos comportements pour mieux interagir avec vos clients
- Développer une qualité d'écoute, d'observation (signaux verbaux) et de questionnement
- A reconnaître le stress d'un client et l'aider à retrouver son calme
- Gérer vos propres émotions et/ou stress pour ne pas contaminer le client suivant
- Mener de façon impactante des entretiens améliorant la satisfaction client et votre propre motivation.

La pédagogie de Boostheur alterne apports théoriques et mises en pratiques pour apprendre en faisant, de façon à être au plus proche de la réalité. Elle intègre également des temps de réflexion individuelle et collectifs et des temps de partages d'expérience et analyses de pratiques.

06.85.73.87.17

www.Boostheur.com

ADAPTER SON COMPORTEMENT AU CLIENT

- Activité de Découverte du **modèle DISC simple et intuitif pour mieux vivre ensemble**.
- Pourquoi ce modèle a tant de succès ? Il est simple et ne met personne dans des cases !
- La règle de platine : **Se comporter avec l'autre comme il aimerait que l'on se comporte avec lui, sans se trahir soi-même**
- Jeu de reconnaissance **pour détecter les couleurs dominantes et les besoins de chaque style de comportements et de chaque client**
- **Jeu collectif "Vis ma vie en couleur"**
- **Exercices de Reconnaissance des signaux non verbaux de chaque comportement**
- **Le parcours de vente en couleurs DISC**

Mises en situation pour, au choix du groupe :

- **S'adapter à l'autre et l'aider à s'adapter à soi**
- **Agir face à un comportement qui nous semble opposé ou qui nous met dans l'inconfort**

GERER LE STRESS ET LES EMOTIONS

- **Le stress**, risque psychosocial au travail, **le comprendre** pour commencer à **le prévenir pour soi et les autres**
- Savoir adapter son discours pour **apaiser la communication avec une personne stressée**
- Savoir **prévenir son propre stress**
- **Les émotions** authentiques, **les reconnaître et comprendre leurs messages**
- **Les émotions dysfonctionnelles** savoir les reconnaître, les réguler et **réduire leur impact dans la communication**
- Reconnaître **les profils de comportements DISC sous stress**
- **Détecter les signaux non verbaux de chaque état émotionnel** et les questionner ou les accueillir pour apaiser la communication

ENJOUER LA RELATION CLIENTS

- Se centrer **sur la qualité de la relation client**
- Utiliser les bases de l'assertivité : **L'art de s'affirmer dans le respect d'autrui**
- **Repérer les comportements refuges** que nous adoptons tous sous le coup des émotions mal gérées et qui nous empêchent de se dire les choses respectueusement
- **S'entraîner à une communication** claire, directe, calme, posée et respectueuse **qui donne envie à nos clients d'acheter**
- **Savoir se faire respecter en préservant la relation clients**
- **Détecter les signaux non verbaux envoyés par le client et s'en servir pour améliorer la relation clients**

