IDLP CONSEIL

Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Programme de Formation

CURSUS RELATION CLIENT

CERTIFICATION

GÉRER LA RELATION CLIENT

PAR LA MOTIVATION

Mise à jour : 23/04/2025

Cursus de formation

- Pré requis : Avoir une expérience sur un produit ou une prestation de un an minimum

- Public visé : Techniciens, agents SAV, conseillers, assistants techniques, techniciens support client, responsables de support ou de programme technique

- Cursus de formation
  - Module 1 (14 heures) : Principes et mécanismes de la relation client
  - Module 2 (14 heures) : Techniques de communication 1
  - Module 3 (14 heures) : Techniques de communication 2
  - Module 4 (07 heures) : Capitalisation / Validation des acquis (évaluation)

- Soit un cursus de 49 heures (horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00)

Cursus de formation

- Modalités : Apport théorique par l'animateur, analyse des mécanismes, travail en interaction. Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants.

- Lieu : dans les locaux de l'entreprise ou dans des salles extérieures de séminaire

- Tarif : Nous contacter pour un devis personnalisé.

- Contact : Fabrice Remiat /02 23 45 15 12

- Délai d'accès : formation sur demande

- Accessibilité : notre lieu de séminaire est accessible aux personnes à mobilité réduite, pour tout autre handicap, nous consulter.

- Taux de réussite : 100%

IDLP CONSEIL

Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Objectif

Renforcer la capacité de gestion de la relation client des participants

Résultats attendus

Des participants :

- Encore plus professionnels et motivants dans l'approche humaine
- Encore plus efficaces dans la réalisation d'entretiens face à un client
- Encore plus convaincants dans leur communication
- Encore plus performants dans la maîtrise des techniques de communication motivante

Bref,

Des participants,

Qui savent encore mieux gérer ,

En toute circonstance,

la relation client, par la motivation

IDLP CONSEIL

Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

MODULE 1
02 JOURS

« Principes et mécanismes de la relation client »

Buts

- Faire découvrir et comprendre les grandes « lois » de la communication, de l'implication et de l'efficacité. Donner un référentiel ,des principes et des techniques de communication motivantes

Programme

- Introduction: le monde change, le monde évolue :
  - L' équation du succès
  - L' impact de la relation
  - Les 3 phases de l'individu, de l'entreprise, du monde

- La performance : Process ou hasard ?
  - Le fonctionnement des hommes : les différents types de personnalité
  - Les leviers et les ressorts de la motivation
  - Les clés de l'implication

- Les règles de base de la communication individuelle
  - Les 5 règles d'or de la communication
  - Le bilan relationnel et les canaux de communication
  - L' énergie collective

Modalités

- Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

MODULE 2
02 JOURS

« Techniques de communication I : La préparation »

Buts

- Permettre aux participants de parfaitement se préparer à un entretien client quelque soit la situation et résister à la pression

Programme

- LA PRÉPARATION
  - La préparation technique
  - La préparation physique
  - La préparation psychologique et les techniques d'auto-motivation
- Fiche technique de l'outil
  - Le déroulement de la préparation
  - Les points bloquants
  - La mise en place de routine de performance
- Mise en situation autour de cas concrets
  - Comment réaliser et visualiser un ancrage positif
  - Comment gérer son stress et se sentir à l'aise en toute circonstance
  - Comment se concentrer sur ses points forts

Modalités

- Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

MODULE 2
(suite)

« Techniques de communication I : L'introduction »

- **Buts**
  - Permettre aux participants d'améliorer sa prise de contact lors d'un entretien client et de mettre en confiance

- **Programme**

  - L'INTRODUCTION
    - La prise de contact
    - Le démarrage de l'entretien
    - La prise de contrôle

  - Fiche technique de l'outil
    - Le déroulement de l'entretien
    - Les points bloquants
    - Les différents types de message sonar

  - Mise en situation autour de cas concrets
    - Comment dés le début donner une image positive
    - Comment lancer de manière professionnelle le débat
    - Comment inspirer confiance et donner envie

- **Modalités**
  - Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

MODULE 2
(suite)

« Techniques de communication I : La compréhension »

Buts

- Permettre aux participants de parfaitement cerner les besoins de leur interlocuteur par les techniques de compréhension et de décryptage des dissonances verbales et comportementales

Programme

- LA COMPRÉHENSION
  - L'Écoute active
  - Les différents types de relance, la reformulation
  - Les dissonances verbales et comportementales

- Fiche technique de l'outil
  - Le développement de sa capacité d'écoute et d'observation
  - Les erreurs à éviter
  - Les techniques de contrôle

- Mise en situation autour de cas concrets
  - Comment réussir à cerner les véritables motivations de son interlocuteur
  - Comment l'aider à exprimer toutes ses attentes
  - Comment réagir face à des dissonances

Modalités

- Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

MODULE 3
02 JOURS

« Techniques de communication II : L'argumentation »

Buts

- Permettre aux participants d'optimiser la performance de leur entretien par une argumentation pertinente et motivante

Programme

- L'ARGUMENTATION
  - Le traitement des objections
  - L'amplification
  - L'argumentation graduelle
- Fiche technique de l'outil
  - La qualification de l'objection
  - Le blocage des réflexes polémiques
  - Les points sensibles et les freins
- Mise en situation autour de cas concrets
  - Comment traiter de manière efficace les objections
  - Comment convaincre son interlocuteur
  - Comment communiquer positivement même en situation tendue

Modalités

- Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

MODULE 3
(suite)

« Techniques de communication II : La conclusion »

Buts

- Permettre aux participants de conclure et préparer la suite de leur entretien en laissant à leur interlocuteur une image positive et professionnelle

Programme

- LA CONCLUSION
  - La synthèse
  - L'engagement d'actions
  - La prise de congé
- Fiche technique de l'outil
  - La fin de l'entretien
  - Les erreurs à éviter
  - Les techniques de fidélisation
- Mise en situation autour de cas concrets
  - Comment apporter une plus value à l'autre lors de la fin d'un entretien
  - Comment s'assurer que son interlocuteur est convaincu
  - Comment conclure, préparer la suite, le fidéliser

Modalités

- Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Module 4
01 jour

« Capitalisation : Validation des acquis, évaluation »

- **Buts**
  - Permettre aux candidats à la certification d'évaluer leurs pratiques relationnelles, de consolider les acquis, de se fixer des axes de progrès

- **Programme**
  - **Capitalisation des actions mises en œuvre par les participants**
    - Principes et mécanismes
    - Outils
    - Mises en situation test
  - **Evaluation des bonnes pratiques**
    - Présentation de la grille d'évaluation
    - Travail individuel
    - Analyse et Restitution
  - **Mise en place de plans correcteurs**
    - Définition des axes de progrès
    - Rédaction d'une feuille de route communication
    - Planification

- **Modalités**
  - QCM, QCM évaluation, Mises en situation, jeux de rôle,

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Méthodologie utilisée

1	**Exposé de la situation managériale** (les faits…)	Présentation par l'animateur avec demande d'exemples concrets issus du vécu des participants
2	**Définition de l'objectif** (les résultats concrets attendus après mise en œuvre)	Travail interactif du groupe
3	**Analyse des mécanismes et idées-forces** régissant la situation et légitimant les comportements managériaux (les fondements théoriques)	Mise en situation
4	**Les erreurs majeures à éviter** (et leur impact sur la motivation et l'efficacité)	Travail interactif (la plupart du temps à partir d'un extrait de film ou d'une vidéo)
5	**Élaboration du plan** (préparation – contenu – attitudes – chronologie)	Jeux de rôle
6	**Validation dans le vécu des participants** (illustration par une ou plusieurs expériences vécues)	Exposés individuels Jeux de rôle
7	**Synthèse**	Travail interactif
8	**Les engagements d'application des participants** . Qui va faire quoi et quand ?	Exposé individuel

Parce qu
est le facteur clé de
toutes les réussites

Déroulement type d'une formation

- 09h00/09h15 : Rappel de l'objectif de la formation et présentation du thème de la journée
- 09h15/09h45 : Tour de table d'ouverture et prise en compte des attentes des participants
- 09h45/10h30 : Déroulement
  - *Rappel par le consultant de l'outil ou de la méthode*
  - *Inventaire des situations et problématiques réelles à traiter*
- 10h30/10h45 : Pause
- 10h45/12h30 : Mise en situation
  - *Jeux de rôle et études de cas*
  - *Analyse ou restitution*
- 12h30/13h30 : Déjeuner
- 13h30/15h30 : Capitalisation
  - *Synthèse et analyse des Jeux de rôle et études de cas*
  - *Enseignements retirés par chacun*
- 15h30/15h45 : Pause
- 15h45/16h45 : Mise en situation
  - *Synthèse et analyse des Jeux de rôle et études de cas*
  - *Enseignements retirés par chacun*
- 16h45/17h00 : Tour de table de clôture et engagement de mise en œuvre de chacun des participants

Pédagogie IDLP conseil

- **Une pédagogie POSITIVE**
  - *Qui utilise les points forts des participants avec une analyse des erreurs ou des échecs qui deviennent des axes de progrès*
- **Une pédagogie de CAPITALISATION**
  - *Qui sollicite les connaissances et les expériences des participants et qui s'appuiera sur une prise de note et une rédaction personnelle plus engageante que la simple lecture d'un support*
- **Une pédagogie INTERACTIVE**
  - *Car le formateur est plus animateur, catalyseur et synthétiseur que professeur*
- **Une pédagogie D'ILLUSTRATION**
  - *Qui permet à chaque participant de resituer une application concrète du concept ou de l'outil dans un domaine qui l'intéresse*
- **Une pédagogie STRUCTURANTE**
  - *Qui permet à chaque participant d'ordonner et de consolider ses connaissances et expériences*
- **Une pédagogie CONSTRUCTIVE**
  - *Toujours tournée vers la mise en œuvre prenant en compte les demandes concrètes des participants*
- **Une pédagogie MOTIVANTE**
  - *Car en permanence ludique énergisante et porteuse de confiance*

IDLP CONSEIL

Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Modalités d'évaluation

- Dispositif de suivi et d'évaluation des participants
  - Évaluation des participants lors des mises en situation.
  - Évaluation des participants par QCM.
  - Débriefing des connaissances et rappels lors du démarrage du module suivant.
  - Le consultant reste à la disposition des participants entre deux sessions.

- Modalités de passage de la certification
  - L'évaluation a lieu sur un jour et comporte deux types d'épreuve :
  - des épreuves écrites sous la forme de QCM et la rédaction d'une feuille de route (4 pages)
  - Des épreuves orales par études de cas pratique et mises en situation
  - Le jury est constitué de trois personnes : le référent pédagogique de IDLP conseil et deux membres extérieurs à IDLP conseil (2 DRH, ayant 10 ans d'expériences dans la gestion des ressources humaines).le jury vérifie que le candidat a bien suivi le cursus de formation et qu'il a bien obtenu une **moyenne globale de 70%**.
  - Le jury attribue ou non le certificat.

- Dispositif d'évaluation de la formation
  - Évaluation à chaud de la formation à la fin de chaque session.
  - Restitution d'une synthèse des évaluations à mi parcours selon les items suivants :
    - ✓ Ressenti des participants sur les mécanismes
    - ✓ Ressenti des participants sur les outils
    - ✓ Ressenti du consultant
    - ✓ Préconisations
  - Restitution de la synthèse globale des évaluations à l'issue de la dernière session selon les items du paragraphes précédents.

IDLP CONSEIL
Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Statistiques Qualité

Nombre de stagiaires formés en 2024 : 673
Taux de satisfaction des stagiaires : 95%

Répartition : 90% en intra,10% en inter
Taux de satisfaction Client : 96%
(retours sur les actions 2024 de 08 de nos principaux clients)

11046 personnes formées depuis 2004

Formation Continue

MANAGEMENT
Nombre de stagiaires : 653
Taux de satisfaction : 95%
Taux d'acquisition : 90%

NÉGOCIATION COMMERCIALE
Nombre de stagiaires : 20
Taux de satisfaction : 95%
Taux d'acquisition : 90%

Deux Cursus Certifiant

CERTIFICATION MANAGER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE PAR LA MOTIVATION
Stagiaires certifiés* : 218 *au 31 décembre 2024
Taux de réussite : 100%
Taux de satisfaction : 95%
Moyenne qualités pédagogiques : 4.7 / 5
Moyenne compétences formateur : 4.9 / 5
Moyenne satisfaction globale : 4.7 / 5

CERTIFICATION GÉRER LA RELATION CLIENT PAR LA MOTIVATION
Stagiaires certifiés* : 21 *au 31 décembre 2024
Taux de réussite : 100%
Taux de satisfaction : 95%
Moyenne qualités pédagogiques : 5 / 5
Moyenne compétences formateur : 5 / 5
Moyenne satisfaction globale : 5 / 5

Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

NOS COORDONNÉES

IDLP CONSEIL

Parce que l'Homme est le facteur clé de toutes les réussites

Votre partenaire privilégié en **Audit**, **Conseil**, **Formation** **d**ans les domaines du **Management** de la **Négociation** de la **Communication** et de la **Qualité**.

IDLP Conseil La Lande de Tizé 35510 Cesson Sévigné
tél : 02 23 45 15 12 contact@idlpconseil.com
www.idlpconseil.com

Nous formons 500 personnes par an avec un taux de satisfaction des apprenants de 95%

Nous sommes certifiés **QUALIOPI** dans la catégorie actions de formation depuis mars 2020