



Programme de Formation
CURSUS RELATION CLIENT
CERTIFICATION
GÉRER LA RELATION CLIENT
PAR LA MOTIVATION

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%



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



« 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

« 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

« 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 dès 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

« 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

« 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

« 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

« Capitalisation : Validation des acquis, évaluation »

Module 4 01 jour

■ Buts

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

■ Programme

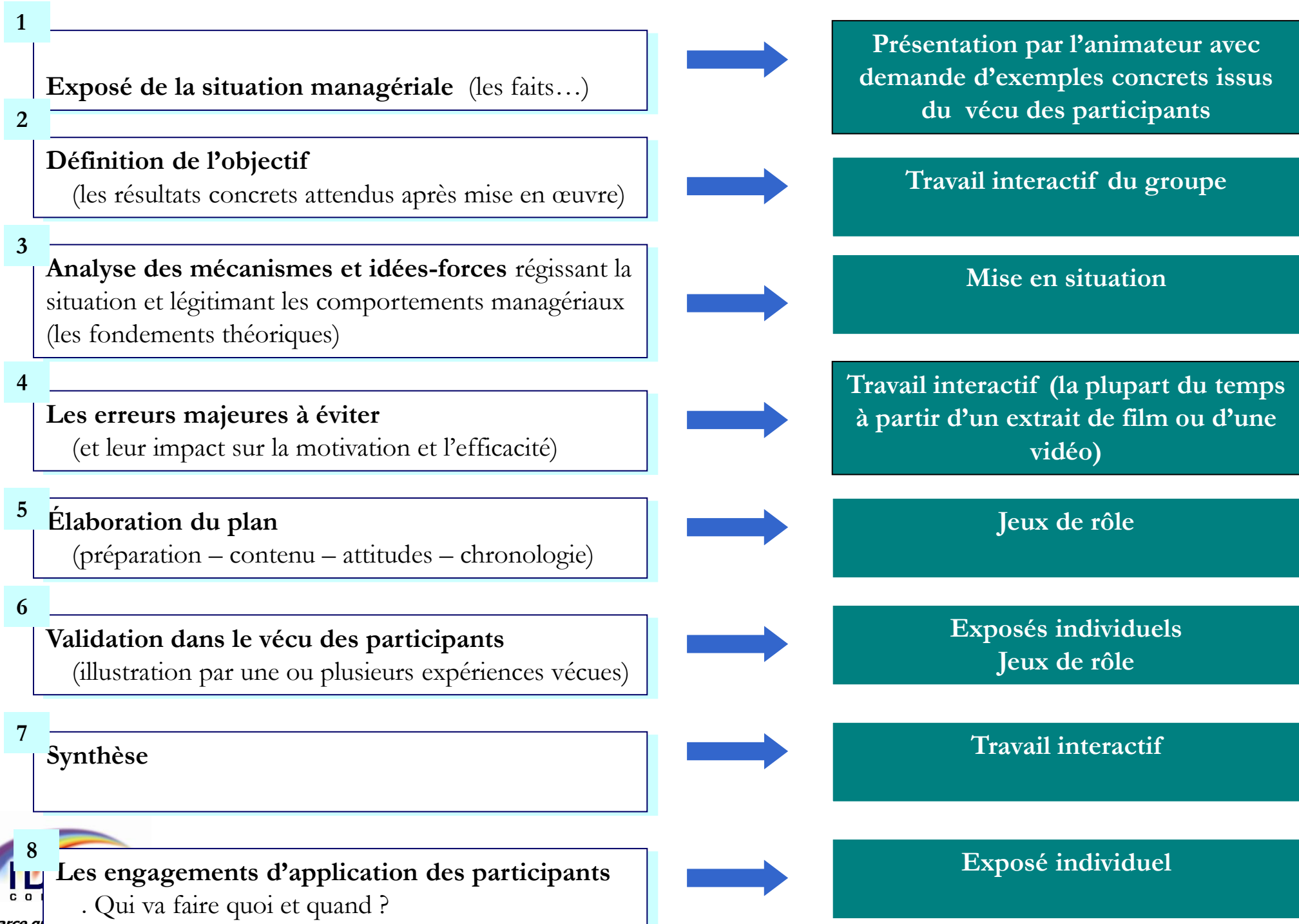
- **Capitalisation des actions mises en œuvre par les participants**
 - Principes et mécanismes
 - Outils
 - Mises en situation test
- **Evaluation des bonnes pratiques**
 - Présentation de la grille d'évaluation
 - Travail individuel
 - Analyse et Restitution
- **Mise en place de plans correcteurs**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

■ Modalités

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



Méthodologie utilisée



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*



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.

Statistiques Qualité

Nombre de stagiaires formés en 2022 : 544
Taux de satisfaction des stagiaires : 95%

Répartition : 90% en intra, 10% en inter

Taux de satisfaction Client : 96% (retours 2022 de 12 de nos principaux clients)

9744 personnes formées depuis 2004

Formation Continue



Deux Cours Certifiant

MANAGEMENT

Nombre de stagiaires : 530
Taux de satisfaction : 95%

NÉGOCIATION COMMERCIALE

Nombre de stagiaires : 14
Taux de satisfaction : 95%

CERTIFICATION MANAGER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE PAR LA MOTIVATION

Stagiaires certifiés* : 168 *au 31 décembre 2022

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 CULTIVER LA RELATION CLIENT PAR LA MOTIVATION

Stagiaires certifiés* : 18 *au 31 décembre 2022

Taux de réussite : 100%

Taux de satisfaction : 95%

Moyenne qualités pédagogiques : 4.5 / 5

Moyenne compétences formateur : 4.7 / 5

Moyenne satisfaction globale : 4.4 / 5



NOS COORDONNÉES



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

Votre partenaire privilégié en **Audit**, **Conseil**, **Formation** dans 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



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