

Profil du stagiaire : Tout personnel en activité en lien avec des clients

Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter en amont si vous souhaitez davantage de renseignements sur ce sujet

Prérequis : Avoir une expérience de la relation client ou /et une relation managériale

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les aspects limitants de son propre cadre de références.
- Adapter mon comportement au cadre de mon client et de mes collaborateurs
- Obtenir de bon gré avec efficacité
- Analyser mon profil comportemental

PROGRAMME

Journée 1 :

- **Définir les valeurs de l'entreprise :** comment rendre visible et opérationnelle les valeurs de l'entreprise ?
- **Identifier ma posture relationnelle et mes acquis**
 - Identifier ce qui soutient sa posture au droit de mes valeurs
 - Se sensibiliser à son propre cadre en identifiant le MOI /la FONCTION et le ROLE
 - Mesurer l'impact de son expérience et/ou de ses acquis lors d'une relation commerciale ou managériale
- **Développer une posture assertive – outils de la gestion des situations difficiles**
 - Employer l'art de l'écoute
 - Appliquer l'art de questionner
 - Pratiquer l'assertivité
- **Mise en situation : à travers des cas pratiques et échanges d'expériences**

Journée 2 :

- **Analyser mon rapport PERFORMANCE :** à travers mon profil comportemental
- **Observer et corriger :** ma posture en cas de relations inconfortables
- **Pratiquer les mises en situation sur le fait d'obtenir de bon gré**
- **Dépasser les limites de son propre cadre de références**

FORMATION / MÉTHODE

- Diaporama power point et/ou Support papier de la formation – ATELIERS - Échanges interactifs oraux et exemples d'expériences
- Évaluation formative et/ou sommative - Évaluation de satisfaction du stagiaire en fin de formation - Remise d'une attestation de présence et d'assiduité
- Plan individuel post-formation
- Synthèse après formation avec le commanditaire

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

EFFICACITÉ RELATIONNELLE - Niveau II

- Ludique, sommatif et démonstratif
- Mode d'intervention : en présentiel
- Repas pris en commun selon les règles sanitaires du moment
- Mise à disposition d'une salle équipée d'une table et une chaise par participant, un projecteur, un écran de projection, un paper-board, des stylos feutres et le café d'accueil
- Mise à disposition et reproductions des supports de formation par le demandeur ou par nos soins

Durée : 7 heures/jour x 2 jours = 14 heures	Horaires : 9h à 12h30 / 14h à 17h30
Nombre de stagiaires : Inter entreprise (de 4 à 10 personnes) ou Intra entreprise (entre 2 et 10 personnes)	Lieu : La ville sera indiquée sur la convention et l'adresse exacte au plus tard un mois avant la formation
Tarif : nous contacter	Délai d'inscription : min. 15 jours avant la formation si prise en charge par un Opérateur de Compétences. Sinon min. 48H

Formateurs : Nadine Coquillat - Baptiste Coquillat