

FICHE DESCRIPTIVE

Informations générales

- ◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-CO-2
- ◆ **PUBLIC :** toute personne ayant des relations commerciales avec la clientèle
- ◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**
 - Renforcer les capacités des participants à comprendre les facteurs qui génèrent la confiance avec le client, dans la dimension émotionnelle
 - Développer les capacités des participants à rester stable y compris dans les situations tendues, comprendre ce qui se joue au niveau des sentiments et des mécanismes de défense
 - Développer la confiance en soi
 - Créer une dynamique relationnelle positive durable (gagnant / gagnant), y compris avec des clients difficiles
- ◆ **RÉSULTATS ATTENDUS :**
 - Capacité à comprendre les besoins du client dans la dimension émotionnelle
 - Capacité à écouter avec conscience,
 - Capacité à rester stable, y compris dans des situations tendues
 - Capacité à s'affirmer, en étant conscient et stable (moins réactif)
 - Capacité à Gérer des situations tendues
- ◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun
- ◆ **EFFECTIF MAX :** 8 à 10 participants
- ◆ **DURÉE & MODALITÉ**
 - 2,5 jours en présentiel
 - soit 20 heures



TARIF

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.



PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Paritaire Nationale à l'automne 2024 :

- 35,00€ / heure / participant
- soit 700,00 € / participant

Contenu de la formation



CONTENU – DESCRIPTIF

JOUR 1 – 4 HEURES

- Introduction du module : objectifs et programme
- Présentation de chacun
- Principes et règles pour la réussite de la formation
- Moi et mes clients : ce qui se joue dans une relation commerciale quand le client n'est pas satisfait : compréhension des modalités d'expression (éviter, attaque, expression des sentiments, actualisation...)
- Comprendre et utiliser le concept des niveaux d'authenticité dans la relation avec le client

JOUR 2 – 8 HEURES

- Mes préférences en termes de climat relationnel : utilisation du test CS® de l'Élément Humain® :
 - o Le test CS identifie les préférences en matière de sentiments vécus par les participants avec les clients dans 3 domaines : importance, compétence et amabilité.
 - o Par ailleurs, des mises en situation concrètes permettront à chacun de vivre pleinement ce qu'il ressent dans une relation avec un client.
 - o Au terme de ces constats, chacun sera invité à réfléchir à « comment accroître son impact émotionnel dans la relation avec le client ? ».

JOUR 3 - 8 HEURES

- La gestion des clients difficiles :
 - o Les mécanismes de défense : ce qui se joue quand je suis dans une zone inconfortable
 - o Travaux pratiques pour développer la confiance en soi dans les situations conflictuelles
 - o L'écoute du client : comment j'écoute ?
 - Compréhension des niveaux d'écoute

- Travaux pratiques sur l'écoute
 - Travaux pratiques : conduite d'entretiens complexes (clients difficiles)
 - L'auto-coaching : la préparation mentale et émotionnelle avant un entretien
 - Comment faire évoluer mon comportement pour créer un champ relationnel de grande qualité entre moi et mes clients :
 - Réflexion personnelle
 - Consolidation des travaux en sous-groupes
 - Finalisation des plans d'actions individuels
 - Présentation par chacun de son plan d'action

Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Réalisation de questionnaire scientifique CS®
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

Evaluation et statistiques

EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issu de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants compléteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

Dans le cas précis de cette formation, un auto-diagnostic sera réalisé à l'aide du test Impact Client®.

NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

Conditions d'accès

ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.

CONTACTS

contact@malicorne-conseil.fr

www.malicorne-conseil.fr, 10 place des Martyrs, 92110 Clichy