

## « L'EXCELLENCE COMMERCIALE & RELATIONNELLE »

**Durée totale de la formation :** 10 h 30 - **Lieu :** Visio ou présentiel

**Nb de participants à la formation :** Maximum 8 personnes - **Budget de la formation :** Nous consulter - **Intervenant :** Sylvie Da Silva

### Public concerné :

Toute personne en situation de vente

### Pré requis :

Aucun

### Objectifs de la formation :

- Mieux comprendre les enjeux "qualité" de la relation client et les mettre en œuvre
- Mieux gérer les clients difficiles par l'écoute active et positive
- Monter en gamme dans la qualité des contacts téléphoniques ou face à face
- Renvoyer une image positive dans tous les cas

### Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en présentiel ou en Visio – Accès aux ressources pédagogiques en ligne

### Moyens et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

### Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Rendez-vous d'évaluation des besoins réalisés en amont de la formation. Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation. Test de positionnement d'entrée en formation sur la relation client

Validation des acquis : Réalisation et validation du travail sur l'outil de communication

Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

### Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0616571566 ou par mail [contact@enquete2sens.com](mailto:contact@enquete2sens.com)

### Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail [contact@enquete2sens.com](mailto:contact@enquete2sens.com)

### Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour participer à nos formations, merci de contacter : Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail [contact@enquete2sens.com](mailto:contact@enquete2sens.com) pour programmer un rendez-vous de préparation en Visio ou en présentiel selon vos disponibilités et obtenir votre fiche d'évaluation de vos besoins et votre questionnaire d'attentes individuel.

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

### Introduction (30 min) :

Présentation de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants.  
Réalisation et débriefe du test de connaissances initiales de positionnement pour atteinte des objectifs.

### MODULE 1 (3h)

La notion de service client : l'image « qualité » pour faire la différence

#### Exercice : le jeu du post-it

Personnaliser la relation : comment s'adapter et valoriser chaque interlocuteur

Rester maître de l'entretien : comment s'imposer sans heurter

Evaluation : Adapter sa communication avec l'Ennéagramme

### MODULE 2 (3h30)

#### La relation client, valeur ajoutée de l'entreprise

Un métier de communication : état d'esprit, posture et voix

Les mécanismes du mécontentement

Identifier les parasites de la communication

Savoir dire non

Gérer une remarque ou un mécontentement

Comment prendre du recul et rester positif

Test d'assertivité et Exercices collectifs sur les générateurs de satisfaction client

### MODULE 3 (3h30) : Mises en situation

Mise en pratique de l'excellence de la relation client en utilisant les méthodes expliquées pendant la formation.

Jeux de rôle filmés et débriefés en utilisant l'ensemble des méthodes expliquées pendant la formation.

Conclusion de la formation