

RELATIONS CLIENTS POUR LES MANAGERS

COMPETENCE VISEE	Pratiquer des techniques de psychologie appliquée permettant de faciliter la relation en situation professionnelle.
OBJECTIFS DE FORMATION	S'approprier des connaissances et des outils de techniques de psychologie appliquée pour faire de la relation client un atout pour soi-même et pour son activité professionnelle.
PUBLIC CIBLE ET PREREQUIS	Toute personne en contact avec les clients. Pas de prérequis.
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	Formation en Intra – Entreprise Inscription par l'employeur auprès de Business Strategyt (Adaptation du programme sous un délai de préparation de 8 jours ouvrés)
CONTENU	<p>J1 - Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 - Temps d'inclusion et de prise de conscience. Outil : la sphère d'influence. 2 - Se connaître pour mieux comprendre les autres Outil : le profil d'Hermann <p>J1 - Après midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 - Etablir la confiance avec l'interlocuteur 4 - Gagner en charisme Outil : Les mots de vie <p>J2 - Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 - Maitriser les mots de vie. 6 - L'échange gagnant en 5 étapes. <p>J2 - Après-midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 - Championnat du monde de réponses écrites. 8 - Championnat du monde de l'appel gagnant. 9 - Le best off des phrases magiques.
MOYENS PEDAGOGIQUES ET OUTILS	<p>Méthodes actives à travers l'articulation de situations d'apprentissage et de techniques pédagogiques multiples Etude de cas et mise en situation des stagiaires à partir de cas pratiques Illustration par l'exemple Echanges collaboratifs</p> <p>Possibilité d'aménager le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : nous consulter au préalable</p> <p>A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation sera délivrée.</p>
METHODES MOBILISES ET MODALITES D'EVALUATION	<p>2 niveaux d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de satisfaction du stagiaire par questionnaire à l'issue de la formation • Evaluation des acquis en cours de formation par Quiz, cas pratique, ...

Programme de formation



ENCADREMENT DE LA FORMATION	Grégoire Larroque – Formateur - Diplômé d'une école supérieure de commerce (EDHEC) et expert dans le domaine de la vente et du management
DUREE	14 heures réparties sur deux journées
LIEU	A déterminer avec le client
TARIF	Selon convention n° XXXX XX XXX