



Optimisez sa relation client grâce à une communication adaptée

On a tous à y gagner lorsque la relation avec nos clients se déroule positivement. Accueil, choix des mots, langage non verbal, il nous appartient d'adapter notre communication et notre attitude globale pour accroître la satisfaction client. En suivant cette formation, vous apprendrez à parfaire votre communication positive, développer votre écoute active mais également à traiter les réclamations clients et mieux gérer vos émotions.

Les objectifs pédagogiques :

- Etablir et pérenniser une communication positive avec soin client
- Savoir rassurer le client
- S'adapter aux situations difficiles
- Développer des qualités interpersonnelles

Public : Toute personne souhaitant améliorer son efficacité relationnelle

Prérequis : aucun

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etudes de cas et jeux de rôle à partir des besoins des participants
- Travaux individuels et en sous-groupe

Modalités d'évaluation : Le séquençage pédagogique est tel qu'il comporte une phase de découverte, une phase de démonstration, une phase d'application puis une phase d'évaluation pour chaque rubrique. L'évaluation se fait donc de manière continue, les échanges au sein du groupe, les questions réponses et les quizz sont autant d'outils d'évaluation.

Durée : 1 jour – 7 heures

PROGRAMME

Comprendre les raisons d'une mauvaise communication

-Comprendre l'impact de son attitude, comportement... sur l'autre. Peu d'entre nous ont conscience de l'image qu'il renvoie et des effets induits sur nos relations avec les autres.

– Quelle image renvoie t'on ?

– Comment est-ce que je communique : communication verbale, non verbale

– Comprendre les raisons d'une mauvaise communication : ce que je veux dire, ce que je dis réellement, ce que l'autre comprend



Enjeux pour une communication réussie

Comprendre quel est le ressenti de son interlocuteur, d'une part, l'impact de la communication verbale ou non verbale.

Comprendre comment l'autre communique et quels sont les axes d'amélioration

La Communication Orale

Un des leviers de la communication positive est l'écoute active

- Développer ses capacités d'écoute
- Savoir questionner, savoir reformuler
- Adapter son langage à son interlocuteur
- Communiquer avec bienveillance : le choix du vocabulaire

La Communication non verbale

La concordance entre le message verbal et le non verbal.

- L'espace : la zone de « sécurité »
- Les rituels (salutation par exemple)
- Les mimiques, les expressions du visage
- Les gestes du corps

La Positive Attitude : les freins à la communication positive

- Identifier les freins à une communication positive et à les surmonter.
- Identifier les freins à une bonne communication : la passivité, l'agressivité, la manipulation
- Comment réagir à ces comportements

S'exprimer

Apprendre à s'exprimer tout en faisant preuve d'assertivité et communiquer dans des situations délicates, conflictuelles...

- Être assertif pour bien communiquer
- Oser donner son avis
- Savoir dire non : les circonstances où l'on peut dire non et comment le faire
- Savoir émettre une critique (critique positive), accepter la critique

Rester positif en toute circonstance : méthode Coué

Porter un autre regard sur leur vie professionnelle, en un mot : positiver !

- Tirer un parti positif des situations de la vie professionnelle
- Établir des relations constructives avec les autres
- Repérer ce que l'on apprécie chez une personne
- Adopter une « stratégie » gagnant-gagnant
- Reconnaître la réussite (la sienne et celle des autres)
- Savoir remercier