
Programme de Formation

Optimisez sa relation client grâce à une communication adaptée

Points Forts

Boostez votre relation client grâce à une communication positive ! Une journée pour maîtriser l'écoute active, adapter votre langage, gérer les situations difficiles et transformer chaque interaction en une expérience client réussie.

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Intervenant

Formateur spécialisé en communication et relation client, disposant d'une expertise dans l'accompagnement des situations relationnelles sensibles et des interactions professionnelles complexes.

L'animation est pensée pour favoriser l'échange, l'analyse des comportements et la mise en pratique des techniques de communication adaptées au contexte client.

Accessibilité

Pour toute personne en situation de handicap ou si un aménagement ou une adaptation particulière de la formation est nécessaire, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter en amont.

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité relationnelle.



Prérequis

Aucun





Objectifs pédagogiques

- Identifier l'impact de son comportement et les freins à une communication positive
- Appliquer les techniques d'écoute active et de communication non verbale adaptées à son interlocuteur
- Expérimenter l'assertivité pour désamorcer les situations délicates et pérenniser une relation constructive



Modalités pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active, participative et orientée mise en pratique, avec une forte implication des stagiaires tout au long de la journée.

Les séquences alternent apports théoriques et méthodologiques, brainstorming, échanges guidés, études de cas, jeux de rôle, exercices en binôme, travaux individuels et en sous-groupes, afin de favoriser l'appropriation durable des techniques abordées.

L'apprentissage s'appuie également sur l'analyse de situations réelles, des ateliers collaboratifs, des mises en situation et des temps de débriefing permettant de relier les concepts à la réalité opérationnelle des participants.



Moyens et supports pédagogiques

En INTRA, l'entreprise s'engage à fournir :

- Vidéo projecteur pouvant être relié à un ordinateur portable
- Le matériel de prise de note

FEELS UP s'engage à fournir un support de synthèse numérique ou papier remis après le stage

En INTER, FEELS UP mettra à disposition :

- Vidéo projecteur relié à un ordinateur portable ou **écran numérique interactif**
- **Support de synthèse** numérique ou papier remis après le stage

Pour les formations prévues en distanciel, un lien d'accès au webinaire sera transmis au participant quelques jours avant la session pour qu'il puisse se connecter à distance.

Afin d'optimiser le bon fonctionnement du webinaire, le stagiaire devra s'assurer d'avoir une bonne connexion internet ainsi qu'un ordinateur équipé d'un micro et d'une caméra.

En cas de difficultés de connexion ou pour toute autre demande, contactez-nous au 03.87.52.05.07



Modalités d'évaluation et de suivi

Le séquençage pédagogique est tel qu'il comporte pour chaque rubrique :

- une phase de découverte
- une phase de démonstration
- une phase d'application
- une phase d'évaluation

L'évaluation se fait donc de manière continue : les échanges au sein du groupe, les questions-réponses et les quiz sont autant d'outils d'évaluation.



Description

Faites de chaque interaction client le moteur de votre réussite.

L'excellence relationnelle est un art qui transforme le quotidien. Votre attitude, le choix de vos mots et la maîtrise de votre communication non verbale sont vos plus grands atouts pour créer un climat de confiance immédiat et valoriser l'image de votre entreprise.

Cette formation pragmatique vous donne toutes les clés pour rayonner dans votre posture professionnelle : apprenez à désamorcer sereinement les situations délicates grâce à l'écoute active, à guider vos

interlocuteurs avec assertivité et à transformer chaque réclamation en une opportunité de fidélisation durable. **Reprenez le contrôle de vos échanges et cultivez le plaisir d'une relation client réussie !**

Module 1 : Comprendre les mécanismes et les freins de la communication

- **L'impact de son attitude et l'image renvoyée sur la relation client**

L'effet miroir de la posture : Décoder l'impact direct de son attitude et de son comportement sur les réactions du client. Prendre conscience de l'image inconsciente que l'on renvoie et maîtriser ses effets induits pour instaurer une relation saine dès les premières secondes.

- **La distorsion de l'information : ce que je veux dire vs ce que l'autre comprend**

La radiographie de l'échange : Analyser les mécanismes croisés de la communication verbale et non verbale. Cartographier et neutraliser les pièges de la déperdition d'informations en mesurant l'écart entre ce que je veux dire, ce que je dis réellement, et ce que le client comprend.

- **Le ressenti de l'interlocuteur et les enjeux d'une communication réussie**

Les clés du décodage relationnel : Identifier les enjeux d'un échange réussi en intégrant le ressenti profond et les besoins de son interlocuteur. Analyser comment l'autre communique afin d'adapter sa propre posture et identifier ses axes d'amélioration immédiats.

- **L'identification des freins : passivité, agressivité, manipulation**

Le bouclier face aux comportements bloquants : Repérer les trois grands freins à une communication positive : la passivité (la fuite), l'agressivité (le passage en force) et la manipulation (les circuits détournés).

- **Les stratégies de réaction face aux comportements limitants**

Développer des stratégies de réaction comportementale adaptées pour désamorcer ces attitudes sans se laisser déstabiliser.

Débat interactif, autodiagnostic de style de communication, vidéo-analyse d'une scène d'accueil

Module 2 : Maîtriser la communication verbale et non verbale

- **Les leviers de l'écoute active : l'art de questionner et reformuler**

L'art du questionnement et de la reformulation : Pratiquer l'écoute active comme levier central de la communication positive et de la réassurance client. Développer sa capacité à poser des questions ciblées et à reformuler fidèlement pour valider les besoins techniques et apaiser les attentes émotionnelles.

- **L'adaptation du langage et le choix d'un vocabulaire bienveillant**

Le dictionnaire de la bienveillance : Adapter son registre de langage à la typologie de son interlocuteur. Maîtriser le choix du vocabulaire positif et éliminer les "mots noirs", anxiogènes ou restrictifs qui bloquent inconsciemment la coopération du client.

- **La concordance indispensable entre le message verbal et non verbal**

L'alignement du corps et des mots : Assurer une concordance absolue entre le message verbal (le fond) et le non verbal (la forme) pour asseoir sa crédibilité. Décoder et ajuster ses mimiques, les expressions de son visage et les gestes de son corps pour projeter une image d'ouverture et d'assurance.

- **La gestion de l'espace et le respect de la zone de sécurité corporelle**

La gestion de l'espace et des rituels : Maîtriser la juste distance physique avec le client en respectant scrupuleusement sa zone de "sécurité" corporelle pour éviter tout sentiment d'oppression.

- **Le décodage des rituels, des mimiques et des gestes du corps**

Intégrer les rituels d'accueil indispensables (salutations, posture, ancrage) pour baliser positivement le parcours client.

Exposé théorique participatif, ateliers en binôme (exercice de l'aveugle pour la reformulation), observation

Module 3 : S'affirmer et positiver face aux situations délicates

- **L'assertivité pour s'exprimer dans les situations conflictuelles**

Le courage managérial et relationnel (Assertivité) : Apprendre à s'exprimer avec clarté, courage et intégrité tout en faisant preuve d'assertivité dans les situations délicates ou conflictuelles. Développer sa posture pour oser donner son avis de manière constructive sans imposer ni subir.

- **Savoir dire non avec tact et formuler un avis constructif**

L'art du refus et du recadrage constructif : Savoir dire non avec diplomatie lorsque les circonstances

l'exigent, en maîtrisant la méthode et la forme pour préserver la relation commerciale. Savoir émettre une critique positive, factuelle et orientée solutions, et apprendre à accepter la critique du client sans passer sur la défensive.

- **L'émission et l'acceptation d'une critique (critique positive)**

Savoir émettre une critique positive, factuelle et orientée solutions, et apprendre à accepter la critique du client sans passer sur la défensive.

- **La Méthode Coué : adopter un regard positif sur la vie professionnelle**

La reprogrammation positive (Méthode Coué) : Porter un autre regard sur sa vie professionnelle et apprendre à positiver face aux aléas. Développer des techniques d'autosuggestion positive pour tirer un parti constructif des situations complexes de la vie professionnelle et préserver son capital émotionnel.

- **La stratégie gagnant-gagnant : reconnaître la réussite et remercier**

L'ancrage du réflexe "Gagnant-Gagnant" : Établir des relations d'affaires constructives et durables avec les autres. Repérer et valoriser ce que l'on apprécie chez son interlocuteur, adopter une stratégie de négociation partenariale, reconnaître la réussite mutuelle et maîtriser l'art de remercier pour fidéliser.

Jeux de rôle sur cas réels (réclamations clients), travail en sous-groupes, plan d'action individuel

QCM d'évaluation finale

Satisfaction à chaud