

PROGRAMME DETAILLE DE FORMATION

***Impact Client®***

***Impact Client®*** a été développé pour aider les collaborateurs, les managers et les leaders à créer des relations durables avec des clients internes ou externes et à développer des pratiques qui créent des relations d'une grande fidélité.

***Impact Client®*** est un atelier expérientiel qui conduit les collaborateurs dans la tête du client afin de découvrir de quelle manière les émotions de base conduisent aux décisions d'achat et à la fidélité à une marque. Les participants apprendront comment se créent des clients, des co-contractants, des fournisseurs satisfaits ainsi que des collaborateurs motivés et productifs.

En suivant l'architecture de la Théorie FIRO de Will Schutz (Fundamental Interpersonal Relations Orientation, soit orientation fondamentale des relations interpersonnelles), le collaborateur du Service Client va acquérir des outils pour être moins défensif, écouter plus profondément et répondre avec une posture de service ce qui en retour, produit la loyauté et la fidélité des clients, co-contractants et fournisseurs.

Au travers de brefs apports, d'exercices expérientiels, de discussions en petits groupes, de questionnaires et d'entraînements pratiques, les managers, collaborateurs et leaders apprennent un modèle simple mais profond qui s'applique à chaque aspect de la vie personnelle et professionnelle dans les relations client et au-delà.

**Public concerné**

Toutes personnes ayant des relations avec des clients externes ou internes.

**Prérequis**

La réussite de cette formation, est étroitement liée à la manière dont le responsable du participant va accompagner et stimuler son collaborateur après leur formation. Le formateur prendra soin, avant de valider l'inscription, de vérifier comment le manager envisage le suivi post-formation. Idéalement, le manager aura participé à la formation « Un leadership réinventé avec l'Elément Humain ».

## Objectifs généraux

- ⇒ Expérimenter comment les pensées et les sentiments motivent les décisions des clients
- ⇒ Augmenter votre intelligence émotionnelle pour apporter une valeur ajoutée et construire de la loyauté chez vos clients
- ⇒ Renforcer les capacités des participants à comprendre les facteurs qui génèrent la confiance avec le client, dans la dimension émotionnelle
- ⇒ Retirer les blocages involontaires qui empêchent de fournir un excellent service-client
- ⇒ Apprendre à transformer les réclamations en opportunités
- ⇒ 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
- ⇒ Créer les conditions d'une influence positive sur les émotions du client

Durée : 2 journées

Effectif : 8 à 10 personnes par session

## Lieu

Rennes et environs

## Programme détaillé :

- ⇒ **Introduction au 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 satisfait : compréhension des modalités d'expression (éviter, attaquer, exprimer des sentiments, factueliser..)
- ⇒ **Mes préférences en termes de climat relationnel** : utilisation du test CI® de l'Elément Humain®. Le test CI® identifie les préférences en matière de sentiments vécus par les participants avec les clients dans les 3 domaines du modèle FIRO-B : importance, compétence et amabilité.

Par ailleurs, des mises en situation concrètes permettront à chacun de vivre pleinement ce qu'il ressent dans une relation avec un client.

Au terme de ces constats, chacun sera invité à réfléchir à « comment accroître son impact émotionnel dans la relation avec le client ? ».

⇒ ***La gestion des clients difficiles :***

Les mécanismes de défense : ce qui se joue quand je suis dans une zone inconfortable.

Travaux pratiques pour développer la confiance en soi dans les situations conflictuelles.

L'écoute client : comme j'écoute ? Compréhension des niveaux d'écoute et travaux pratiques sur l'écoute.

Travaux pratiques : conduites d'entretiens complexes (clients difficiles).

⇒ ***L'auto-coaching :*** la préparation mentale et émotionnelle de l'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

## **Animation**

*Anna Péculier*

Certifiée Praticien Élément Humain (LHEP), coach, formatrice et consultante, elle accompagne dans leurs transitions et transformations les organisations, les leaders et leurs équipes.

## **Organisation**

Solarité – 4F avenue du Général de Gaulle – 35760 St Grégoire – Tel 06.42.67.73.26.

## **Conditions financières**

Formation en intra exclusivement : tarif sur mesure

Ce tarif comprend l'ensemble de la documentation pédagogique, supports et test, ainsi que les pauses ; il ne comprend pas les frais d'hébergement et de repas du stagiaire.