

Classique

## Objectifs :

Mettre en pratique de nouveaux concepts et de nouvelles méthodes pour que la gestion de la relation clients associe l'opportunité d'enrichissement des personnes aux progrès de l'entreprise.

## Méthodes & Moyens :

Pédagogie différenciée globale, apports théoriques, auto appréciation, questionnaires interactifs, jeux de rôle métiers et hors métiers, techniques d'improvisation, approches corporelles, décryptages vidéos...

## Public :

Chargées et responsables de clientèle

## Formateur :

Alain GASNE  
Formateur RH et management, coach

## RELATION CLIENTELE ET INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

### 1<sup>er</sup> jour

1. **Découvrez les ressources des différences de logiques.**
  - Repérez les logiques rationnelles et irrationnelles
  - Comprenez les origines de vos réflexes, de vos émotions et de vos pensées.
  - Explorez la machine à communiquer.
2. **Déterminez votre profil.**
  - Êtes-vous un expert?
  - Présentez-vous le profil de communicateur?
  - Agissez-vous en stratégie?
3. **Identifiez le profil de votre interlocuteur.**
  - Diagnostiquez le profil dominant de votre interlocuteur.
  - Repérez les variantes au sein d'un même profil.
  - Reconnaissez les cas les plus typiques.
  - Découvrez les affinités et les oppositions entre les différents profils.

### 2<sup>e</sup> jour

4. **Sachez vous adapter à votre entourage.**
  - Réfléchissez avec les experts exigeants.
  - Planifiez avec les organisateurs minutieux.
  - Créez des liens avec les communicatifs émotifs.
  - Prévoyez avec les stratèges créatifs.
5. **Apprenez à sortir des relations inconfortables.**
  - Évitez les maladresses.
  - Méfiez-vous des moqueries.
  - Soyez tolérants.
  - Sachez-vous protéger.

### 3<sup>e</sup> jour

6. **Qualité de la relation de communication au téléphone**
  - La communication des échanges
  - La relation téléphonique
  - Bien gérer une réception d'appels
  - Rappels des automatismes à acquérir pour l'accueil
  - La structure de l'entretien en réception d'appels
  - Les règles du discours
  - Le traitement des objections et des litiges
  - Le rôle de l'intention dans le traitement des objections et des litiges
  - Le savoir parler « à quelqu'un de quelque chose »
  - L'écoute active
  - Penser à l'autre
  - Être convaincant

Public	Durée	Lieu	Inscription
Chargés clientèle	3 jours	Intra / inter	<a href="mailto:contact@biosens.net">contact@biosens.net</a>

08COMV001