

PROGRAMME DE FORMATION PRESENTIEL

Exceller dans la relation client

COMPETENCES VISEES

Compétence globale visée en situation professionnelle : renforcer la dimension relationnelle du métier de technicien chez son client.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

OBJECTIF GLOBAL :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'incarner pleinement son rôle d'expert-conseil vis-à-vis des clients en créant une relation de confiance.

LES OBJECTIFS PARTIELS/OPERATIONNELS :

A l'issue des différents modules, le stagiaire sera capable de :

Adopter une posture relationnelle d'excellence pour incarner pleinement son rôle d'expert-conseil

Disposer des clés pour renforcer la proximité avec ses clients et leur proposer une relation personnalisée, sur la base de la confiance.

Créer une véritable différenciation en conjuguant son expertise technique avec une attitude, des gestes et des formules de considération

PUBLIC CONCERNÉ

Techniciens-commerciaux

PRÉREQUIS

Pas de prérequis

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

1 jour de formation en présentiel – 7 heures

De 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

8 personnes

LIEU DE LA FORMATION

Lieu défini avec le commanditaire

ACCESSIBILITE A LA FORMATION

Définie avec le commanditaire

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Vu avec le commanditaire

DELAI D'ACCES

Les délais sont adaptés à la demande du commanditaire

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

expositive
démonstrative
participative
active

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Auto-évaluation grille critériée
Evaluations formatives : QCM
Evaluations de satisfaction à chaud
Evaluations de satisfaction à froid

COÛT DE L'ANIMATION DE LA FORMATION (POUR UN GROUPE DE 8 PERSONNES)

2 150 euros HT

CONTACT

Laure Meurisse – gérante

06 85 92 05 08

laure.meurisse@toiledescene.fr

CONTENU DE LA FORMATION

Matin:

Identifier les codes de l'excellence de service

- Se préparer à incarner l'excellence de la relation client (mise en disponibilité avec les techniques théâtrales)
- S'approprier les 3 dimensions de l'excellence de service et améliorer sa perception de son interlocuteur pour améliorer sa communication

S'approprier les étapes clés de la relation client afin de bien les incarner

- Arrivée chez le client/savoir prendre congé avec élégance : savoir être
- Présentation d'une offre (une spécifique ou au choix du stagiaire) avec assurance : compétence pédagogique + confiance en soi

Après-midi:

Les étapes clés de la relation client (suite)

- Savoir gérer une situation imprévue ou conflictuelle et la transformer en opportunité commerciale
- Savoir rebondir et proposer une solution alternative (vente additionnelle + annonce prix)

Incarnation enchaînée du parcours technicien/client

- Réaliser le parcours client entièrement pour ancrer l'ensemble des étapes et comportements de l'excellence de la relation
- Définir et s'engager sur des marqueurs de service collectivement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

LA METHODE SC.E.N.E. : Une méthode inspirée par les techniques théâtrales et liée aux différentes situations relationnelles en entreprise.

SORTIR DU CADRE POUR MIEUX Y REVENIR !

SC : mettre en disponibilité les participants afin de créer une ouverture par un travail corporel, émotionnel s'appuyant sur les techniques théâtrales.

E : déclencher des prises de consciences.

N : de la prise de conscience au plan d'action. Incarnation et ancrage des prises de conscience appliquées dans le milieu professionnel.

E : le suivi pour un ancrage durable. Plusieurs semaines après la formation, un rendez-vous est pris avec les participants pour une séance de suivi.

Dans chaque phase de cette méthode, nous alternons avec **les théories** (concepts, slides) et **les démonstrations** (vidéos, en direct pour montrer un exercice à réaliser).

Nos deux pédagogies privilégiées sont **les interactions et échanges** avec les participants pendant toute la durée de la

MOYENS PEDAGOGIQUES

EXPOSES THEORIQUES

Rappel des concepts abordés lors de la formation : Les participants ont en amont de la formation répondu à un questionnaire relatant les différents sujets abordés lors de la formation. Revue du questionnaire en redonnant les concepts en début de session présentielle.

EXPERIMENTATIONS

Prises de conscience : les participants expérimentent de manière active les différents concepts théoriques. Echanges et réflexions en action. Prises de consciences de là où ils se situent dans les différents concepts.

EXERCICES

Entraînement : Après avoir pris conscience de leur niveau les participants peuvent s'entraîner au travers d'exercices venant du monde des arts, de la synergologie, de l'univers du coaching, hors cadre professionnel.

MISES EN SITUATIONS

Ancrage : Après s'être entraînés les participants ancrent leurs acquis en incarnant les différents apprentissages à

formation et surtout **l’ACTION**. Beaucoup de pratique pour ancrer les savoirs par de nombreux exercices.

ENTRETIENS PRE ET POST FORMATION :

Chaque participant est contacté avant la formation pour un entretien lié à ses attentes, ses besoins et permettant d’identifier son niveau. Et après la formation pour un entretien visant à connaître son évolution dans son quotidien suite à la formation.

travers des mises en situations concrètes, créées en direct lors de la formation ou bien en amont avec le commanditaire ou les participants eux-mêmes lors de l’entretien préalable à la formation.

DEBRIEFINGS

Conseils personnalisés : à chaque phase du déroulé de la formation, les participants reçoivent un debriefing personnalisé qui les aide à bien comprendre où ils en sont dans chaque items de la formation. Ils reçoivent des conseils d’amélioration personnalisés.

MODALITÉS D’ÉVALUATION

Avant la formation : un entretien téléphonique ou en visio afin d’identifier les enjeux et attentes du participant.

Au début de la formation : le stagiaire s’auto-évalue à partir d’une grille critériée.

Pendant la formation : Les techniques acquises par les apprenants sont évaluées à partir de QCM à la fin de chaque module.

A la fin de la formation : le stagiaire se ré-évalue à partir de la grille critériée.

Evaluation de satisfaction :

A chaud : à la fin de la formation lors de la dernière demi-journée de la formation.

A froid : un entretien téléphonique afin d’identifier l’impact de la formation auprès du commanditaire et des participants.

Une synthèse et des préconisations sont partagées avec le commanditaire.

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

LAURE MEURISSE

Elle a choisi le théâtre (formation Alain Knapp) comme école de vie.

Elle en fait son métier comme comédienne, metteur en scène et enseignante.

Elle connaît bien le monde de l’entreprise pour avoir été durant 10 ans contrôleur de gestion dans des PME et des grands groupes.

Elle crée ToiledScène en 2006 et transmet depuis, son expérience de la scène, l’incarnation des personnages, son expertise dans la prise de parole et la communication en entreprise. Elle propose des formations dans les domaines du management, du changement (transitions-organisations), de la relation client, de la QVT, et de la communication. Ainsi que des ateliers et séminaires de cohésion d’équipes.

Référente dans le domaine de l’intégration du handicap dans les formations ToiledScène.

MOYENS TECHNIQUES

Salle entre 50 m² et 70 m²

tables et chaises pour 10 personnes + 10 autres chaises pour format assemblée

Un paper-board

Un ordinateur

Un vidéo projecteur

Wifi pour utilisation Klaxoon via téléphone mobile