

## PROGRAMME DE FORMATION PRESENTIEL PARCOURS CLIENT : LABEL EXPERT

### 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.

#### 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

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

2 jours de formation en présentiel – 14 heures

De 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

15 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 LA FORMATION (POUR UN GROUPE DE 8 PERSONNES)

4 300 euros HT

### CONTACT

Laure Meurisse – gérante

06 85 92 05 08

[laure.meurisse@toiledescene.fr](mailto:laure.meurisse@toiledescene.fr)

## CONTENU DE LA FORMATION

### JOUR 1 :

#### Immersion dans les codes de l'excellence de service

- Les fondamentaux de l'excellence de la relation client (les trois dimensions de l'excellence de service, le DISC)
- Préparation à l'incarnation de l'excellence de la relation client (rappels pédagogiques + mise en disponibilité)

#### Les étapes clés de la relation client

- Arrivée chez le client : savoir être
- Présentation de l'installation expert : compétence pédagogique
- Proposer une solution alternative (vente additionnelle + annonce prix)
- Gestion d'une situation imprévue

### JOUR 2 :

#### Les étapes clés de la relation client (suite)

- S'entraîner à pitcher l'offre : confiance en soi
- Prendre congé avec élégance : savoir-être

#### Incarnation enchaînée du parcours technicien/client

- Performances et debriefings
- Brainstorming des meilleures pratiques à retenir  
Définition des marqueurs de services à mettre en place dans le quotidien : engagement collectif

## 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 formation et surtout **l'ACTION**. Beaucoup de pratique pour ancrer

## 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 travers des mises en situations concrètes, créées en direct

<p>les savoirs par de nombreux exercices.</p> <p><b>ENTRETIENS PRE ET POST FORMATION :</b> 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 connaitre son évolution dans son quotidien suite à la formation.</p>	<p>lors de la formation ou bien en amont avec le commanditaire ou les participants eux-mêmes lors de l'entretien préalable à la formation.</p> <p><b>DEBRIEFINGS</b> <b>Conseils personnalisés :</b> 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.</p>
<p><b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b></p> <p><b>Avant la formation :</b> un entretien téléphonique ou en visio afin d'identifier les enjeux et attentes du participant.</p> <p><b>Au début de la formation :</b> le stagiaire s'auto-évalue à partir d'une grille critériée.</p> <p><b>Pendant la formation :</b> Les techniques acquises par les apprenants sont évaluées à partir de QCM à la fin de chaque module.</p> <p><b>A la fin de la formation :</b> le stagiaire se ré-évalue à partir de la grille critériée.</p> <p><b>Evaluation de satisfaction :</b> A chaud : à la fin de la formation lors de la dernière demi-journée de la formation.</p> <p>A froid : un entretien téléphonique afin d'identifier l'impact de la formation auprès du commanditaire et des participants.</p> <p>Une synthèse et des préconisations sont partagées avec le commanditaire.</p>	<p><b>PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)</b></p> <p><b>LAURE MEURISSE</b> 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 ToiledeScène 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.</p> <p><b>MOYENS TECHNIQUES</b> Salle entre 70 m<sup>2</sup> et 100 m<sup>2</sup> tables et chaises pour 17 personnes + 15 autres chaises pour format assemblée Un paper-board Un ordinateur Un vidéo projecteur Wifi pour utilisation Klaxoon via téléphone mobile</p>