

Formation “L’art de la relation client”

*Mettre l’excellence relationnelle
au coeur de votre métier*

OBJECTIFS

- S’appropriier les postures relationnelles génératrices de satisfaction client
- Comprendre son rôle dans la construction d’une Expérience Client réussie
- Réaliser un plan d’action individuel et un plan d’action collectif pour atteindre l’excellence relationnelle

PROGRAMME (2 JOURS)

1 – S’appropriier les attentes des clients

Se mettre à la place du client pour comprendre les postures génératrices de satisfaction et s’approprier un état des lieux des connaissances sur l’Expérience Client

2 - Passer à l’action

Comprendre le concept de symétrie des attentions, prendre conscience de ses forces et axes d’amélioration et établir un plan d’action individuel et un plan d’action collectif

3 - Communiquer avec assertivité et créer un engagement continu

Tester les différents styles de communication, expérimenter la Communication Non Violente, comprendre le modèle AIDA (du prospect au client)

4 - Atteindre l’excellence relationnelle

Savoir gérer les situations délicates, identifier les attentes non exprimées par les clients, capitaliser sur ses points forts et s’engager sur des axes de développement

PÉDAGOGIE

Des contenus éprouvés : basés sur la psychologie, les neurosciences et l’expérience client.

Une pédagogie active : alternance entre apports théoriques, expérimentations et échanges entre pairs.

Une dynamique de groupe : outils de l’intelligence collective et mises en situation pratiques.

LES + DE LA FORMATION

- Des contenus adaptés sur mesure à votre domaine d’activité
- Elaboration d’un plan d’action personnalisé
- 30' de coaching individuel entre les deux journées de formation

Nous contacter :

www.nexhorizon.fr
delphine.luginbuhl@nexhorizon.fr
06 26 98 25 58

