CO 104 – Relation client : Développer des échanges de qualité - 2 jours -

Public concerné :

Toute personne désireuse d'adopter comportement et communication favorisant un relationnel client constructif, et souhaitant gérer les moments commerciaux complexes avec plus de sérénité.

Objectifs :

Être capable :

- D'intégrer les bases des fonctionnements humains et relationnels.
- De prendre le recul suffisant en contexte perturbant.
- De travailler son émotionnel face aux situations stressantes.
- D'utiliser des outils d'optimisation de sa communication en lien.

Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Programme de la formation

1. Se connaitre pour mieux agir.

- Connaitre les bases du fonctionnement cérébral.
- Identifier les 3 strates et leur fonctionnement en gestion de situation.

2. Améliorer sa perception des choses.

- Reconnaitre ses messages contraignants.
- Agir sur ses niveaux de conscience.

3. Se préparer à s'affirmer positivement.

- Adopter le principe d'assertivité.
- Développer sa congruence.

4. Agir sur son émotionnel.

- Décrypter ses émotions pour les gérer.
- Utiliser l'échelle des émotions.

5. Identifier les principes de base de la communication interpersonnelle.

- Reconnaitre le processus com.
- Mesurer l'impact des types de com.
- Focus sur les spécificités téléphoniques.

6. Utiliser les outils favorisant une démarche coopérative.

- Pratiquer l'écoute active.
- Reformuler pour clarifier.
- Utiliser les signes de reconnaissance.

7. Traiter les difficultés ponctuelles.

- Utiliser la méthode DESC.
- Utiliser le fogging.

Durée

(14 heures)

Modalités de réalisation

- ***Inter-entreprises***
  Dates, lieux, et tarifs des sessions disponibles sur cdcoaching.fr
- ***Intra-entreprise***
  Dans vos locaux ou à distance. Devis Individuel & forfait groupe sur demande

Les points forts

- Des **concepts vulgarisés** et **outils** concrets adaptables à tous.
- Des **exercices** pratiques.

Le + CD COACHING

Vous bénéficiez **d'une heure** de soutien d'intégration des connaissances **incluse**.

Ce suivi téléphonique ou "Visio", individuel et personnalisé, est à utiliser dans les 30 jours après la formation.



Contact :
06 38 70 89 19 - contact@cdcoaching.fr

Documentation participant :

Consultez ou téléchargez le livret d'accueil du stagiaire sur : https://www.cdcoaching.fr/services/un-participant/livret-daccueil-participant

CD COACHING - Tous droits réservés - 06 38 70 89 19