

Formation - Relation client : développer et adapter sa communication

Dans une ambiance ludique et conviviale, exercez vos équipes à entrer en relation, et à prendre du plaisir à satisfaire vos clients !

Relation commerciale et prospection

CODE : 7033 | Mise à jour : 17/12/2020

Objectifs

- Comprendre des principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Mieux se connaître pour bien communiquer
- Adapter sa communication au profil de son interlocuteur
- Savoir présenter son activité[?] clairement et simplement
- Accompagner les clients à exprimer leur satisfaction

Contenu de la formation

- **Comprendre les fondamentaux de la communication interpersonnelle**
- Expérimenter les obstacles à la communication par le jeu
- Comprendre les bases d'une communication efficace
- **Mieux se connaître pour mieux communiquer**
- Découvrir les différents profils de personnalité
- Mieux comprendre son propre fonctionnement et ses besoins
- **Expérimenter l'amélioration communication par le jeu**
- Prendre conscience de son langage non verbal
- Améliorer sa prise contact
- Parler pour être entendu et compris
- **Savoir s'adapter au client**
- Développer son écoute et son empathie
- S'adapter au client par la synchronisation
- Personnaliser la relation et générer de la satisfaction

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Tous publics en lien avec la clientèle

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- jeux collaboratifs
- jeux de rôles et mises en situations

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Mises en situations
- Formulaire d'évaluation de la formation

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★★★★☆ 92% (10 avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

Non renseigné



Carole BIGOT

Formatrice Professionnelle Prise de Parole, Pitch,
Communication interpersonnelle

Et si on apprenait à se parler ? Mieux communiquer pour mieux
collaborer en équipe !



☎ 06 11 74 64 79
✉ carolebigot@yahoo.fr

Site web : <http://formation.carolebigot.fr>
Facebook : <https://www.facebook.com/carolebigotformation>
LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/carolebigotformatrice/>

Biographie

J'ai travaillé pendant 20 ans à la production d'importantes émissions de télévision pour Canal+ et France Télévision.

Depuis 2017, je suis formatrice indépendante, titulaire du Titre Professionnel de Formateur professionnel d'adultes (RNCP).

Par des **exercices d'expression ludiques et progressifs**, de lâcher-prise et d'improvisation théâtrale, je vous accompagne, vous et vos équipes, dans toutes les **situations où la parole est un enjeu fort** : cohésion d'équipes, prise de parole en public, relations clientèle, efficacité commerciale, gestion de conflits, entretien professionnel...

J'utilise les outils et techniques de l'improvisation théâtrale, pour favoriser le lâcher-prise, l'écoute et l'expression. Je travaille aussi beaucoup sur le **collectif et la collaboration** au sein des groupes de travail.

Je propose des **formations collectives sur-mesure** aux entreprises et aux collectivités, ainsi que des **accompagnements individuels**.

Diplômes et formations

Certification DISC – Assessment – 2020

Concevoir et animer des Formation à distance – CAFOC Nantes – 2020

Facilitation en Intelligence Collective – Mindful Intelligence Nantes – 2019

Titre professionnel de Formateur Professionnel d'Adultes (RNCP) – Nantes – 2017

3ème cycle "Management des Médias & de la Communication" – Sciences Com' Nantes – 1995

Maîtrise Droit Public & Sciences Politiques – Sorbonne Paris I – 1994



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



www.corymbe.coop

Téléphone : 02 28 21 65 10
Courriel : contact@corymbe.coop

Nos CGV : www.corymbe.coop/cgv/

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État