

## PROGRAMME DE FORMATION



# Développer son sens relationnel avec la clientèle

### Contexte

Une des bases fondamentales pour un conseiller de vente ou un commercial est bien le sens du relationnel. A travers cette session de formation, vous découvrirez comment, grâce à une méthode simple, opérationnelle, et adaptée à votre activité, comment développer et maintenir cette compétence sur le long terme.

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- **Améliorer la qualité de service auprès de sa clientèle**
- **Appréhender avec calme et sérénité une situation potentiellement délicate**

### Pour qui

Commerciaux, conseillers de vente, responsables d'achat, managers commerciaux, nouveaux managers commerce. Toutes personnes désirant perfectionner son sens relationnel avec ses clients ou prospects.

### Prérequis

Aucun

### Durée

3h00 en distancielle

### Nombre de participants

2 à 8 personnes

### Avant la formation

Il sera proposé au bénéficiaire de :

- Communiquer autour du contexte professionnel actuel avec le formateur
- Visualiser le tuto de prise en main des outils digitaux utilisés pour la formation
- Solliciter les futurs participants pour identifier les attentes
- Positionner les futurs participants à l'aide d'un autodiagnostic préalable sur :
  - **Une évaluation digitale sur ses préférences relationnelles**


### Programme de formation

#### **PARTIE 1 :** (Durée de 1h00)

##### ⇒ **Phase introductive**

- Présentation : « Icebraker »
- Recueil des attentes

##### ⇒ **Identifier son rôle d'ambassadeur de l'image de son enseigne**

- Vivre avec les valeurs de son entreprise
  - Distinguer le rôle technique et relationnel au service du client
  - Adopter un comportement exemplaire qui valorise l'entreprise
-  *Atelier de réflexion : « Comment se différencier de ses concurrents ? »*

## **PARTIE 2 :** (Durée de 1h00)

### ⇒ **Prendre en considération les informations clés pour construire une relation solide et durable**

- La satisfaction client : définition et perception
- Obtenir et remonter les informations utiles
- Communiquer efficacement avec ses clients : 3 leviers essentiels

 *Atelier ludopédagogique : « Les enjeux de la communication »*

### ⇒ **Prévoir et gérer des situations relationnelles difficiles**

- Interpréter les signes annonciateurs d'une potentielle complication relationnelle
- Pratiquer l'empathie tactique en toutes circonstances
- Adopter la bonne attitude face aux situations problématiques rencontrées

 *Atelier de réflexion : « Adapter son attitude et ses réactions en fonction des situations »*

## **PARTIE 3 :** (Durée de 1h00)

### ⇒ **S'entraîner pour adopter les bons réflexes**

- Simulation n°1 : Rencontrer un client fidèle à votre enseigne depuis toujours malgré une croissance concurrentielle
- Simulation n°2 : Recevoir un client insatisfait

 *Atelier de mise en situation : « Simulation de 2 rencontres vendeur - client avec scénario »*

### ⇒ **Phase de conclusion**

- Synthèse des apports et points sur les actions à mettre en œuvre
- Evaluation des acquis de formation via Google Forms
- Evaluation de satisfaction « à chaud »

## Méthodes utilisées et techniques d'animation

- Utilisation d'un outil de visioconférence : Zoom ou Teams ou Google Meet
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges interactifs
- Ateliers de réflexion en sous-groupe et de mise en situation
- Apports de techniques pédagogiques et mnémotechniques
- Test individuel
- Visionnage de séquences vidéo
- Quiz via smartphone « Kahoot ! »

## Matériels nécessaires

Un ordinateur avec une connexion internet, une sortie audio, un micro (ou micro-casque), une webcam.

Un smartphone avec une connexion internet 3G minimum

## Modalités de suivi et d'évaluation

### **Pendant la formation :**

- Les participants émargent une feuille de présence interactive au démarrage

- Les évaluations des acquis sont effectuées pendant et en fin de formation sous forme de Quiz, QCM via Google Forms, exercices de mise en pratique, étude de cas
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chaque participant en fin de stage via Google Forms
- Une attestation d'acquisition est envoyée par email à chaque participant dans un délai de 24h

### **Après la formation :**

- Une évaluation de satisfaction « à froid » est proposée 4 semaines après la réalisation de la formation.
- Le service **Garantie « 3A »** est automatiquement activé pour une durée de 30 jours, à partir du dernier jour de formation. Elle se décline en trois étapes :
  - Garantie Apprentissage sur le transfert des connaissances et des compétences.
  - Garantie Animation sur l'engagement des méthodes pédagogiques et des supports.
  - Garantie Application sur le soutien pour la mise en œuvre opérationnelle
- Un suivi des plans d'actions mis en œuvre est réalisé par messagerie instantanée (What's App), pour traiter des difficultés de mise en œuvre rencontrées pendant 8 semaines.

## Modalités pratiques

### **Formation intra-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel (dans les locaux de l'entreprise ou à domicile)
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 990 € HT (2 à 4 personnes) - 1390 € HT (5 à 8 personnes) pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : A définir avec le bénéficiaire (*1 mois minimum si prise en charge de l'OPCO*) : validation des dates, inscription des participants et définition des objectifs si besoin

### **Formation inter-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 350 € HT pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : inscription des participants jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de démarrage, ouverture de la formation à partir de 2 participants minimum
- Dates : Nous contacter

*Les modalités détaillées sont disponibles en consultation sur [www.boeroconseil.fr](http://www.boeroconseil.fr)*

## Modalités d'accès

Après inscription, chaque participant reçoit un livret d'accueil 1 semaine avant le démarrage, comprenant toutes les informations relatives à l'organisation et le guide d'utilisation complet du logiciel utilisé (principalement Zoom®, Teams® ou GoogleMeet®). Les liens de connexion définitifs sont envoyés 24h avant la première session.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les conditions d'accès aux formations à distance sont adaptées individuellement. Le logiciel Teams de Microsoft®, dispose d'une option sous-titres et d'aides audio visuels. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter en amont afin d'adapter au mieux les conditions de la prestation.

## Qualité du formateur

### Cyril Boero

- ⇒ Expérience significative de 17 ans :
  - Encadrant dans le domaine de la GSB
  - Management des unités commerciales
  - Formation de manager et développement de carrière
  - Recrutement de cadre intermédiaire
- ⇒ Depuis 2018 : Consultant - Formateur et dirigeant de cabinet de formation Spécialisé en management opérationnel, communication et performance commerciale
  - Accompagnement individuel et collectif
  - Gagner en efficacité professionnel
  - Perfectionnement des pratiques managériales au sein des entreprises
  - Développement des performances commerciales (vente et négociation)
  - Amélioration de la communication interpersonnelle et des relations humaines au travail

## Contact

Cyril Boero

Consultant - formateur

Dirigeant du cabinet BOERO CONSEIL RH, fondateur plateforme d'apprentissage en ligne SKILLS ATTITUDE

Tel : 06.61.47.69.87

E-mail : [cyril.boero@boeroconseil.fr](mailto:cyril.boero@boeroconseil.fr)



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

**ACTIONS DE FORMATION**

*Les documents réglementaires (règlement intérieur de formation et CGV) sont envoyés lors de l'établissement du devis avec le bénéficiaire, et sont disponibles en consultation sur [www.boeroconseil.fr](http://www.boeroconseil.fr)*

*Programme mis à jour le : 22 Juillet 2024*