

Date de mise à jour : 31/01/2023

## Fiche Programme

### Gérer la relation client

#### Résumé du programme

Maîtriser les principes de base et les outils de la relation client afin d'adopter un discours et posture adaptés.

#### Profil des stagiaires

Tout public.

*Si vous avez des besoins spécifiques nous sommes à votre écoute, contactez-nous au 09.54.80.92.13 afin de connaître les conditions d'accessibilité à cette formation.*

#### Prérequis :

Aucun

#### Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel pouvant faire l'objet d'une adaptation en distanciel pour tout ou partie du programme.

#### Délais d'accès :

La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 1 et 2 mois en fonction de la demande et des modalités de prises en charge.

#### Méthodes mobilisées :

Méthode de formation basée sur la pédagogie active avec apports de connaissances et mises en situation, exercices.

Nombre de participants : maximum 10

Durée : 1 jour

### **Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les éléments clé de la communication
- Acquérir des outils simples et efficaces pour mieux gérer ses relations avec ses clients
- Développer son intelligence émotionnelle

### **Contenu de la formation :**

*Un questionnaire en amont de la formation sera envoyé aux participants afin de cibler au mieux leur(s) besoin(s) sur la thématique abordée.*

#### **Les fondamentaux de la communication**

La transmission du message  
La responsabilité dans les échanges  
Le verbal, paraverbal, non verbal

#### **Les schémas comportementaux**

L'assertivité: QCM  
Les jeux psychologiques

#### **Les outils de communication : Effectuer un feedback**

Ecoute active et questionnement  
Les strokes  
Le DESC

#### **La gestion du stress et des émotions**

Point sur les émotions  
Visualisation positive et respiration  
Le lâcher prise

### **Résultats attendus à l'issue de la formation :**

Gérer la relation avec ses clients de manière efficace et raisonnée, sur la base d'une communication constructive, en étant capable d'effectuer des feedbacks.

### **Modalités d'évaluation :**

Les connaissances sont évaluées en fin de stage par un questionnaire QCM, étude de cas etc.

**Tarif :**

INTER	INTRA
500 € NET TVA la journée	Nous consulter pour un devis.

**Contact Formation Continue APSFE :**

Anne Passelaigue – Chargée de formation  
[annepasselaigue@apsfe.fr](mailto:annepasselaigue@apsfe.fr)  
07.88.18.77.15