



## Etre pro-actif dans sa relation client

Avec la méthode Color Progress ®

Avis 4,81/5

### Les objectifs opérationnels :

Connaître le langage des couleurs pour mieux communiquer  
 Identifier les modes de fonctionnement des différents profils  
 Utiliser les techniques d'écoute pour répondre aux attentes des clients  
 Promouvoir et défendre les produits ou prestations de l'entreprise  
 Avoir le bon discours pour sécuriser un dossier et rassurer le client  
 Mobiliser les outils pour désamorcer les situations conflictuelles

### Moyens et Méthode Pédagogique

L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation.  
**Information handicap :** Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

### Programme :

#### **Savoir créer du lien par une prise en charge de qualité**

Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance  
 Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels  
 L'intonation et la clarté d'expression  
 Pratiquer l'écoute active pour améliorer la qualité des échanges  
 Maîtriser le questionnement pour orienter ou traiter les demandes rapidement et avec précision

#### **Etre pro-actif dans sa relation client**

Un comportement actif : le pilotage  
 Savoir rebondir sur les questions des clients pour promouvoir les prestations  
 Saisir les opportunités pour répondre aux attentes des clients  
 Présenter les prestations de manière attractive  
 Savoir relativiser le coût par rapport à l'enjeu pour le client  
 Argumenter sans importuner : Faire simple, court et clair  
 Rassurer son client et pratiquer le closing

#### **Mieux communiquer en situation conflictuelle**

Chercher à comprendre avant de se faire comprendre  
 Répondre aux réclamations et aux litiges sans générer de l'agressivité  
 Dire non tout en préservant la relation  
 Savoir faire face aux agressions et aux remarques dévalorisantes

<b>Modalité</b>	En présentiel
<b>Public</b>	Collaborateurs
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Durée</b>	2 jours (14 heures)
<b>Horaires</b>	9h00-17H30
<b>Planification</b>	Sur demande
<b>Lieu</b>	Locaux de l'entreprise
<b>Tarifs</b> (pour un groupe de 10 personnes maximum hors frais de déplacement)	2800 € TTC Documents pédagogiques inclus.
<b>Evaluation</b>	Questionnaire d'évaluation QCM de validation des connaissances.
<b>Sanction</b>	Remise attestation de présence
<b>Suivi</b>	Non organisé sur ce dispositif