



PROGRAMME DE LA FORMATION

Créer un climat de confiance avec ses clients

JOUR 1

1/ Jouer sur toutes les dimensions de la relation

- Clarifier ses représentations personnelles du client.
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.
- Dépasser ses limites personnelles.

2/ Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle.
- Choisir clairement son attitude.
- Éviter les erreurs fatales.

3/ Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.
- Comprendre le raisonnement du client.
- Parler en toute sincérité et transparence.

4/ Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi.
- S'impliquer avec un réel plaisir.

JOUR 2

5/ Valoriser son client

- Personnaliser le contact.
- Donner une bonne image de lui-même au client.
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants.

6/ Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins.
- Impliquer le client dans le choix des solutions.
- Clarifier et fiabiliser les engagements.

7/ Développer la proximité avec le client

- Accéder aux ressentis du client.
- Identifier ce qui peut le freiner :
 - Ses craintes.
- Surprendre agréablement ses clients.