



FACILITER LA RELATION CLIENT INTERNE

Améliorer et fluidifier la communication entre les équipes



PROGRAMME
Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Projeter une image de soi fidèle à son intention

- ▶ Les 3 lois de la communication et leurs conséquences sur son comportement
- ▶ Les composantes de l'image de soi
- ▶ Les 3 dimensions de la communication

2 | S'adapter à son interlocuteur

- ▶ La notion de filtre ou pourquoi nous pouvons ne pas comprendre notre interlocuteur
- ▶ Les conséquences pratiques de l'existence du filtre sur sa communication
- ▶ Les qualités d'écoute
- ▶ Les types de questions et leurs utilisations
- ▶ La recherche des attentes implicites et explicites des clients internes

3 | Recevoir une demande ou une sollicitation

- ▶ Le réflexe précision sur le contenu et l'échéance
- ▶ La distinction entre l'urgent et l'important
- ▶ L'éventuelle empathie pour marquer son intérêt pour l'autre
- ▶ Le vocabulaire de l'action

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Répondre positivement à une sollicitation

- ▶ Les propositions de solution
- ▶ Le réflexe du "pourquoi" de la solution
- ▶ Le dosage entre la technicité de la réponse et le niveau de l'interlocuteur
- ▶ La construction d'un argument en 3 temps : la méthode CAP
- ▶ Les méthodes analogiques pour convaincre : les métaphores / le visuel

5 | Répondre négativement à une sollicitation

- ▶ La notion d'accusé de réception
- ▶ La trame YNY pour formuler un non recevable
- ▶ L'appui sur l'alternative
- ▶ Les techniques pour résister à l'insistance

6 | Gérer les insatisfactions et désamorcer les conflits

- ▶ La réponse à un débordement émotionnel
- ▶ Le cas où l'insatisfaction est de notre fait
- ▶ Le cas où l'insatisfaction est due à une cause externe (ou au client !)
- ▶ L'explicitation des non-dits pour "crever l'abcès"

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ Eval'formation et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus



Délic > prendre conscience...



Mécanic > s'approprier une méthode...



PratiC > se mettre en situation...



VéridiC > s'entraîner dans son contexte...



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Projeter une image de soi fidèle à son intention
- 2 S'adapter à son interlocuteur et faciliter la relation
- 3 Recevoir une demande ou une sollicitation
- 4 Répondre positivement à une sollicitation
- 5 Répondre négativement à une sollicitation
- 6 Gérer les insatisfactions et désamorcer les conflits



EVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert en relation client et commercial



PUBLIC

Personnes concernées : Tout collaborateur devant interagir avec différents services internes au sein de l'entreprise

Prérequis : Aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants



MODALITÉS

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)