



## FACILITER LA RELATION CLIENT INTERNE

Améliorer et fluidifier la communication entre les équipes



### PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

- **Pour qui ?** Tout collaborateur devant interagir avec différents services internes au sein de l'entreprise
- **Prérequis :** aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert vente et relation client
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

**J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés**

#### 1 | Projeter une image de soi fidèle à son intention

- Les 3 lois de la communication et leurs conséquence 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

#### 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"

**Pendant la formation >** mises en situation complétées à partir de vos cas réels

#### Clôture de la formation :

- Synthèse et points d'ancrage
- Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

### Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

- |                                                                                     |                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>"Délic"</b> : tests, auto-diagnostics pour activer la <b>prise de conscience</b> | <b>"MécaniC"</b> : exercices <b>mécaniques</b> pour <b>s'approprier</b> les techniques |
| <b>"PratiC"</b> : des <b>simulations</b> avec un cadre et un objectif définis       | <b>"VéridiC"</b> : un entraînement <b>semi-réel</b> pour faciliter le transfert        |



### 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



### MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

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

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



### VOTRE FORMAT



**Intra-entreprise :** Votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

### TARIFS

- **Intra entreprise : 3620 € - 2 jours - 8 participants** (frais déplacement non inclus)

Tous nos tarifs sont **NETS** : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)



### INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



### ECHANGER SUR VOS BESOINS PROGRAMMER UNE DATE



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

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : [www.capitecorpus.com](http://www.capitecorpus.com)

Email : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)

Capite Corpus -  
Organisme de formation  
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est  
concepteur et diffuseur exclusif  
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469  
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

RCE