

Code de la formation

- FORCS

Niveau

- Thématique

Pré-requis

- Tout public

Durée

- 2 jours (14 heures)

Lieu

- Dijon

Type de formation

- Inter
- Intra
- Individuelle
- Sur Mesure

FORMATION RELATION CLIENT & CONFIANCE SOI**OBJECTIFS :**

- Développer une relation client sereine et professionnelle
- Gagner en confiance en soi dans les échanges avec les clients
- Réduire le stress et la peur de mal faire en situation de relation client
- S'exprimer avec plus d'aisance, trouver des sujets d'échange adaptés
- Reformuler efficacement les demandes clients pour se sécuriser
- Adopter une posture rassurante et constructive face aux clients

PUBLIC CONCERNÉ :

- Toute personne en relation avec des clients
- Collaborateur(trice) manquant de confiance dans les échanges clients
- Personne timide ou stressée lors des interactions client

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Formation adaptée aux besoins professionnels avec prise de contact en amont
- Astuces et outils pédagogiques pour constituer sa boîte à outils de formateur

INTERVENANT :

- Formateur coach consultant auprès de grands comptes, certifié DISC.

PROGRAMME DE LA FORMATION**Comprendre sa relation au client**

- Clarifier sa représentation du client
- Identifier les différences client / fournisseur
- Comprendre l'origine du stress et des blocages
- Identifier ses croyances limitantes (« peur de ne pas bien faire », « peur de se tromper »)
- Objectif : prendre du recul et dédramatiser la relation client

Développer la confiance en soi dans la relation client

- Comprendre les mécanismes de la confiance en soi
- Identifier ses points forts relationnels
- Apprendre à s'appuyer sur ses compétences existantes
- Gérer le regard du client et la peur du jugement
- Objectif : renforcer l'estime de soi dans un contexte professionnel

Gérer le stress et les émotions face aux clients

- Identifier les signaux du stress
- Comprendre l'impact du stress sur la communication
- Techniques simples pour se calmer avant et pendant un échange
- Transformer le stress en énergie positive
- Objectif : se sentir plus calme et plus stable émotionnellement

Oser parler : trouver des sujets et structurer ses échanges

- Comment démarrer un échange client sereinement
- Trouver des sujets professionnels adaptés
- Structurer une conversation client
- Utiliser des questions ouvertes pour faciliter l'échange
- Objectif : ne plus avoir "le vide" lors des échanges clients

Adopter la bonne posture relationnelle

- Comprendre son rôle dans la relation client
- Adopter une posture professionnelle et rassurante
- Dire les choses avec clarté et simplicité
- S'affirmer sans agressivité
- Objectif : se sentir légitime face au client

Gérer les situations délicates sans perdre confiance

- Faire face aux clients stressants ou exigeants
- Gérer une remarque ou une insatisfaction
- Dire non ou poser un cadre avec assurance
- Préserver sa confiance en soi après un échange difficile
- Objectif : ne plus subir les situations client

Construire son plan d'action confiance & relation client

- Identifier ses axes de progrès prioritaires
- Définir des actions concrètes applicables immédiatement
- Mettre en place des routines pour renforcer la confiance
- Suivi des progrès dans la durée
- Objectif : ancrer durablement les acquis en situation professionnelle