



# APAISER ET DYNAMISER LA RELATION CLIENTS

3 JOURNÉES OU 6 DEMI-JOURNÉES PRÉSENTIELLES 21 HEURES

Une formation ludique et apprenante du catalogue Boostheur dispensée par ITG Formation ou ELYCOOP Formation, organismes de formation certifiés Qualiopi  
Intervenantes : Catherine MEYSS BEAUDOUIN ITG FORMATION et/ou Maryvonne FERNANDES ELYCOOP FORMATION

**Groupe** : de 4 à 10 stagiaires

## Public concerné :

Cette formation professionnelle s'adresse à toute personne ou équipe désireuse de maintenir ou développer la qualité de sa relation avec les clients de son entreprise ou organisation.

Il n'y a aucun pré-requis.

Elle est accessible aux personnes en situation de Handicap car dispensée dans les locaux de l'organisation demandeuse ou des locaux réservés pour leur adaptation par cette dernière

[www.Boostheur.com](http://www.Boostheur.com)

**A l'issue de cette formation vous aurez acquis des compétences pour :**

- **Reconnaitre les différents styles comportementaux de vos clients grâce au modèle DISC et adapter vos comportements pour mieux interagir**
- **Mieux comprendre les profils clients opposés au vôtre et gagner en sérénité.**
- **Mieux communiquer avec un client sous stress ou agressif**
- **Mieux gérer vos propres émotions et aider vos clients à apaiser les leurs dans la communication**
- **Communiquer de façon affirmée et respectueuse**
- **Anticiper les conflits ou incompréhensions - Développer ou maintenir la satisfaction clients et votre satisfaction à servir les clients qualitativement**

**Pendant la formation, vous vous entraînerez à :**

- **A reconnaitre les différents styles comportementaux grâce au modèle DISC et adapter vos comportements pour mieux interagir avec vos clients**
- **Développer une qualité d'écoute, d'observation et de questionnement**
- **A reconnaitre le stress d'un client et l'aider à retrouver son calme**
- **Gérer vos propres émotions et/ou stress pour ne pas contaminer le client suivant**
- **Mener de façon impactante des entretiens améliorant la satisfaction client et votre propre motivation.**

**La pédagogie de Boostheur alterne apports théoriques et mises en pratiques pour apprendre en faisant, de façon à être au plus proche de la réalité. Elle intègre également des temps de réflexion individuelle et collectifs et des temps de partages d'expérience et analyses de pratiques.**

06.85.73.87.17

[www.Boostheur.com](http://www.Boostheur.com)

## ADAPTER SON COMPORTEMENT AU CLIENT

- Découverte du **modèle DISC simple et intuitif pour mieux vivre ensemble.**
- Pourquoi ce modèle a tant de succès ? Il est simple et ne met personne dans des cases !
- La règle de platine : **Se comporter avec l'autre comme il aimerait que l'on se comporte avec lui, sans se trahir soi-même**
- Jeu de reconnaissance **pour détecter les couleurs dominantes et les besoins de chaque style de comportements et de chaque clients**
- **Jeu collectif "Vis ma vie en couleur"**

Mises en situation pour, au choix du groupe :

- **S'adapter à l'autre et l'aider à s'adapter à soi**
- **Agir face à un comportement qui nous semble opposé ou qui nous met dans l'inconfort**
- **Reconnaître les signaux non verbaux de chaque comportement**

**Le parcours de vente en couleurs DISC**

## GERER LE STRESS ET LES EMOTIONS

- **Le stress**, risque psychosocial au travail, **le comprendre** pour commencer à **le prévenir pour soi et les autres**
- Savoir adapter son discours pour **apaiser la communication avec une personne stressée**
- Savoir **prévenir son propre stress**
- **Les émotions** authentiques, **les reconnaître et comprendre leurs messages**
- **Les émotions dysfonctionnelles** savoir les reconnaître, les réguler et **réduire leur impact dans la communication**
- Reconnaître **les profils de comportements DISC sous stress**
- **Détecter les signaux non verbaux de chaque état émotionnel** et les questionner ou les accueillir pour apaiser la communication

## ENJOUER LA RELATION CLIENTS

- Se centrer **sur la qualité de la relation client**
- Utiliser les bases de l'assertivité : **L'art de s'affirmer dans le respect d'autrui**
- **Repérer les comportements refuges** que nous adoptons tous sous le coup des émotions mal gérées et qui nous empêchent de se dire les choses respectueusement
- **S'entraîner à une communication** claire, directe, calme, posée et respectueuse **qui donne envie à nos clients d'acheter**
- **Savoir se faire respecter en préservant la relation clients**
- **Détecter les signaux non verbaux envoyés par le client et s'en servir pour améliorer la relation clients**

