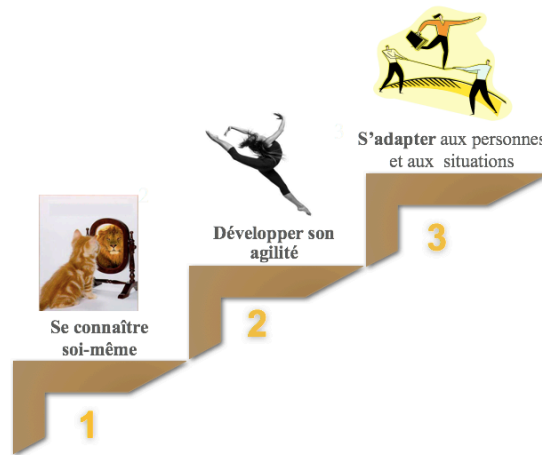


## « Relation-client avec les couleurs »

### Renforcer son efficacité commerciale en s'appuyant sur la connaissance de soi-même et des autres



### 1. Objectifs de la formation

- Evolution de l'accueil et de la gestion de l'entretien à distance (téléphone / mail / chat / Réseaux sociaux) ;
- Délivrer une expérience unique auprès du client ;
- Comprendre son propre style de communication pour renforcer son efficacité commerciale
- Identifier le profil comportemental de son client ;
- Adapter sa communication verbale et non verbale en fonction du profil de son interlocuteur ;
- Comprendre les motivations et attentes des clients ;
- Travailler sur son style opposé (style de personnes et situations) ;
- Savoir gérer les tensions et conflits, les moments difficiles ;
- Développer sa posture de conseil / vente.

### 2. Public concerné et pré requis

Les conseillers de clientèle, commerciaux sédentaires, VAD.

### 3. Contenu

#### ➤ Inclusion :

- Introduction du séminaire ;
- Tour de table des attentes sous forme de portrait « chinois » ;
- Présentation du programme.

#### ➤ Quelles valeurs ajoutées apportons-nous ?

- Tour de table individuel ;
- Principes forts de l'assistance et du conseil ;
- Quels sont les différents critères de satisfaction de nos clients ?
- Quelle valeur ajoutée chacun apporte individuellement ? (en liaison avec les qualités évoquées dans le portrait chinois).

## **1. RECONNAITRE ET DIFFERENCIER NOS CLIENTS**

### ➤ **Les couleurs de nos clients et leurs attentes spécifiques**

film de présentation : vidéo prise chez le client ou non

- Extrait de film, débat ;
- Présentation participative du langage des couleurs sur Powerpoint « intuitif » ;
- Jeu / test avec un outil digital ;
- Travail en sous-groupe : comment reconnaître nos clients dans les 10 premières secondes ?
- Entraînements et simulations ;
- Jeu de groupe « kidikoi » : « A quel profil comportemental client appartient cette affirmation ? » Apports sur les différentes expressions (VAKO).

## **2. COMPRENDRE LES MOTIVATIONS ET ATTENTES DES CLIENTS**

### ➤ **Les motivations des différents types de clients.**

- Visuel des couleurs et des motivations ;
- Travail sur l'empathie. Fondamentaux : Pourquoi et comment développer son empathie ?
- Développer ses qualités de questionnement et d'écoute ; Rappel des fondamentaux (conditions mentales pour pratiquer un questionnement ouvert et utiliser judicieusement les questions fermées) ;
- Jeu devinettes par 2 ;
- Travail sur l'écoute active et sur la qualité de la voix (yeux bandés) ;
- Travail en sous-groupes : ses limitateurs et ses freins ;
- La reformulation : objectifs, pourquoi, comment ?

## **3. AMELIORER SON STYLE DE COMMUNICATION**

### ➤ **Se repérer dans son style de communication**

- Repérage individuel dans le profil des couleurs à partir d'un profil de personnalité ;
- Quels sont mes clients « préférés » ? Quels sont mes clients « prise de tête » ?

### ➤ **Gérer les situations difficiles (mon style opposé)**

- Gestion du stress (le mien, celui de mes clients) ;
- Gestion des conflits ;
- Mises en situation conseiller / client ;
- Les 2 niveaux de stress et les manifestations ;
- Prise de recul et lâcher prise.

## **4. « LE SERVICE EXTRAORDINAIRE »**

### ➤ **Etre convaincu pour être convainquant**

- Extrait de film ;
- Tour de table sur les expériences extraordinaires vécues en tant que client ;
- L'expérience extraordinaire vue des différents profils ;
- Travail en entraînement sur la pensée positive et le langage positif.

## **5. SYNTHESE DU SEMINAIRE**

En présence des managers

- Jeu des post-it : « ce que je retiens » ;
- Remise des documents.

Evaluation du séminaire

#### **4. Méthode pédagogique**

Un séminaire 100% pratique, interactif et centré sur les apprenants.

- Profil individuel de personnalité ;
- Les couleurs du comportement, jeux, exercices progressifs, travaux de groupes, benchmark ;
- Supports technologiques variés, jeux interactifs individuels et d'équipe, extraits de film, clips, quizz, accès en ligne à des tests et espace stagiaires en ligne pour aller chercher des données complémentaires.

#### **5. Durée.**

- 2 sessions de 2 jours.

#### **6. Intervenante**

- Consultante séniors, experte en vente et relation-client, management (BtoB / BtoC), certifié à aux méthodes 4colors programs®, AEC RH® et les Styles sociaux et adaptabilité®.