

## Améliorer sa Relation Clients

### Objectifs et intérêts

- ⇒ Savoir adapter son comportement, en fonction des clients et des situations pour optimiser la relation clients
- ⇒ Faciliter les relations clients, en sachant identifier et utiliser le comportement le plus efficace.
- ⇒ Au cours de ce séminaire, nous réalisons les Profils de Comportement Insights (version Vente) des participants.

### Principaux bénéficiaires

- ⇒ Ce séminaire s'adresse à l'ensemble des acteurs de l'équipe commerciale.

### Notre valeur ajoutée

- ⇒ **Un outil original et éprouvé : la méthode d'Adaptation du Comportement** : Cette méthode permet de mieux se connaître, de mieux comprendre les autres et de mieux communiquer, grâce à un "langage des couleurs" qui évite tout jugement de valeur. Son fondement est extrêmement solide et sérieux dans ses sources, car basé sur les études de Jung et Marston dont les travaux font référence en matière d'analyse comportementale. Toutefois, son application pratique est d'une remarquable simplicité et d'une grande efficacité.
- ⇒ **Une pédagogie active** : Très interactives, nos formations alternent sessions théoriques et mises en pratique (études de cas, partages d'expériences, exercices pratiques, etc.)
- ⇒ **Une adaptation à votre contexte** : Toutes nos formations commerciales incluent un Test d'Aptitude Commerciale (TAC<sup>®</sup>) des participants pour orienter le contenu pédagogique sur les points les plus sensibles.
- ⇒ **Des formateurs expérimentés** : Nos formateurs ont de très riches expériences dans la gestion et le management commercial et sont tous, également, Conseils en Entreprises. Ils sont donc, très sensibilisés à la nécessité d'apporter des solutions pratiques et concrètes, aux attentes des participants.
- ⇒ **Un suivi** : Une formation ne s'arrête pas à la fin du séminaire et un suivi est indispensable, pour aider les participants à appliquer concrètement les points étudiés. Nos prestations incluent donc :
  - L'accès à une hot-line illimitée (téléphone, mail, fax) pour conseiller dans la mise en pratique.
  - La tenue de deux "points fixes" de suivi (1 mois et 3 mois après la fin de la formation) afin de faire le bilan de l'intégration des formations.
- ⇒ **Un accompagnement** : Afin de permettre une complète intégration des enseignements, ce séminaire peut être complété par un accompagnement personnalisé et individuel sous forme de conseil opérationnel.

### Modalités pratiques

- ⇒ Durée : 7 heures. Groupe idéal : 6 / 10 participants.
- ⇒ Nos honoraires, pour cette formation, sont de 1.500 Euros HT en formule intra-entreprise.
- ⇒ Les Profils de Comportement, version " Vente", sont facturés 150 Euros HT / l'unité
- ⇒ .Consultez-nous pour l'adaptation aux besoins de votre société (diagnostic, personnalisation et accompagnement) et connaître les modalités de nos séminaires en formule inter-entreprises
- ⇒ Tous nos formateurs travaillent dans des organismes dûment enregistrés. Vous trouverez plus d'informations sur le **CTE**, sur [www.ctedev.com](http://www.ctedev.com)

## Contenu pédagogique

**J1**

### **Adapter son Comportement pour Faciliter la Relation Clients**

1. **L'importance du comportement**
2. **La méthode d'adaptation du comportement**
  - Le fondement de la méthode
  - Le langage des couleurs
  - La roue des couleurs
3. **Les types de comportement**
  - Les grandes tendances de comportement
  - Les caractéristiques de la communication : verbale et non verbale
  - Les points forts et les points faibles
  - Notre image au travers des autres
  - Les zones de conflits
  - La flexibilité
4. **Le débriefing des Profils de Comportement**
  - Le style adapté
  - La dynamique des styles
  - Les émotions
5. **Les apports du Profil de Comportement pour la vente**