

Objectifs et intérêts

- ⇒ Responsabiliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise sur l'importance de la relation clients.
- ⇒ Apporter des outils et des méthodes pour optimiser son comportement et améliorer la communication, en interne et en externe.
- ⇒ Améliorer son organisation pour une plus grande efficacité dans le but d'accroître la satisfaction clients.
- ⇒ La partie analyse du comportement est basée sur la méthode d'Adaptation du Comportement. Au cours de ce séminaire nous réalisons les Profils de Comportement (version Orientation Générale) des participants

Principaux bénéficiaires

- ⇒ Toute personne de l'entreprise dont les actes ont une incidence sur la relation et la fidélisation des clients (pas simplement le service commercial !)

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, partage d'expériences, exercices pratiques, etc.)
- ⇒ **Une adaptation à votre contexte** : nous adaptons nos formations aux particularités de vos équipes, de votre offre et de vos marchés.
- ⇒ **Des formateurs expérimentés** : Nos formateurs ont de très riches expériences dans la gestion et le management commercial et sont tous, également, Conseils en Entreprise. 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, en entreprise, 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 : 14 heures. Groupe idéal : 6 / 10 participants.
- ⇒ Nos honoraires, pour cette formation, sont de 2.625 Euros HT en formule intra-entreprise. 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.
- ⇒ Les Profils de Comportement, version "Management", sont facturés 350 Euros HT/l'unité.
- ⇒ Tous nos formateurs travaillent dans des organismes dûment enregistrés. Vous trouverez plus d'informations sur le **CTE** sur www.ctedev.com

Contenu pédagogique	
J1	Adapter son Comportement : Bien se Connaître, Comprendre l'Autre, Faciliter la Communication, Eviter les Conflits
<p>1. <u>L'importance du comportement</u></p> <p>2. <u>La méthode d'adaptation du comportement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Le fondement de la méthode <input checked="" type="checkbox"/> Le langage des couleurs <input checked="" type="checkbox"/> La roue des couleurs <p>3. <u>Les types de comportement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Les grandes tendances de comportement <input checked="" type="checkbox"/> Les caractéristiques de la communication : verbale et non verbale <input checked="" type="checkbox"/> Les points forts et les points faibles <input checked="" type="checkbox"/> Notre image au travers des autres <input checked="" type="checkbox"/> Les zones de conflits <input checked="" type="checkbox"/> La flexibilité <p>4. <u>Le débriefing des Profils de Comportement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Le style naturel <input checked="" type="checkbox"/> Le style adapté <input checked="" type="checkbox"/> La dynamique des styles <input checked="" type="checkbox"/> Les émotions <p>5. <u>Les apports du Profil de Comportement pour la cohésion d'équipe</u></p>	
J2	La Recherche de l'Efficacité : Travailler Mieux pour Soi et les Autres
<p>1. <u>Le rôle du client dans l'Entreprise</u></p> <p>2. <u>Le choix de la bonne attitude</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Fidéliser : la finalité de la relation clients <input checked="" type="checkbox"/> Etre responsable : les zones de responsabilités <input checked="" type="checkbox"/> Se positionner : le juste milieu <p>3. <u>La communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ecouter : l'écoute active et productive <input checked="" type="checkbox"/> Emettre : les critères d'une bonne communication 	
J3	La Recherche de l'Efficacité : Travailler Mieux pour Soi et les Autres
<p>1. <u>Le langage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> S'exprimer : le langage positif <input checked="" type="checkbox"/> Utiliser les outils du langage : parlé, écrit, ressenti <p>2. <u>La gestion du temps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Définir ses priorités : le principe d'Eisenhower <input checked="" type="checkbox"/> Traiter les urgences : vraies et fausses urgences <input checked="" type="checkbox"/> S'organiser : la maîtrise des outils <input checked="" type="checkbox"/> Gagner la guerre du temps : les lois du temps <p>3. <u>La circulation de l'information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Communiquer juste : le "sang" de l'entreprise 	