

Sébastien Houzet Formation

# LA COMMUNICATION ET LA RELATION CLIENT

Version initiale 01/2024



Houzet Sébastien  
06.68.86.72.08  
464 chemin de Jérusalem Hénin-Beaumont  
houzetsbastien@gmail.com

# **LA COMMUNICATION ET LA RELATION CLIENT**



**S.H**

**DURÉE :**  
**7 heures**

**ÉLIGIBILITÉ AU CPF :**  
**Non**

**LANGUE DE FORMATION :**  
**Français**

**PRIX DE LA FORMATION :**  
**Intra entreprise : 1500€**  
**Inter ou individuel : nous contacter**

**FORMATION CERTIFIANTE :**  
**Non**

**Prérequis :**  
**Aucun.**

**Modalité d'accès à la formation :**  
**Ouvert toute l'année.**

**Formation  
individuelle  
ou collective**

**Accessibilité :**  
**Les personnes en situation de handicap sont éligibles à la formation. Les lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Le référent handicap est Sébastien Houzet (06.68.86.72.08).**

# PROGRAMME

## JOUR 1

### 1 Comprendre le mécanisme d'une bonne communication

- Schéma de la communication
- La voix
- Les silences
- L'écoute active
- Le poids des mots



### 2 La communication non verbale

- Photolangage
- Les mains
- Le regard
- La posture
- Les gestes à éviter



### 3 La satisfaction et le feedback du client

- L'écoute
- La reformulation
- La compréhension
- La satisfaction
- La perception du client



# Module 1 : Comprendre le mécanisme d'une bonne communication

**Schéma de la communication** : Apprenez à identifier les différentes étapes et acteurs du processus de communication pour mieux structurer vos échanges professionnels.

**La voix** : Travaillez votre intonation, rythme et articulation afin de transmettre vos messages avec clarté et impact.

**Les silences** : Découvrez comment utiliser les silences comme des outils puissants pour renforcer votre discours, créer de l'effet ou laisser place à la réflexion.

**L'écoute active** : Développez une capacité d'écoute empathique et attentive pour mieux comprendre votre interlocuteur et répondre de manière pertinente.

**Le poids des mots** : Maîtrisez la sémantique, le vocabulaire et les tournures de phrases pour maximiser l'impact émotionnel et cognitif de vos messages.

# Module 2 : La communication non verbale (Le langage du corps)

**Photolangage** : Utilisez le pouvoir des images pour exprimer des ressentis, stimuler l'expression et favoriser la compréhension intuitive.

**Les mains & les gestes** : Apprenez à utiliser vos mains de manière intentionnelle et à éviter les gestes parasites pour renforcer votre message.

**Le regard & la posture** : Découvrez comment votre regard et votre posture influencent la perception que les autres ont de vous. Travaillez votre ancrage corporel pour inspirer confiance.

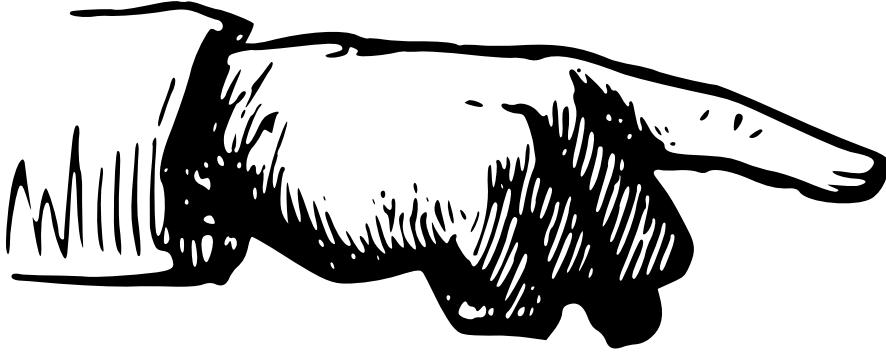
**Les gestes à éviter** : Identifiez les gestes qui peuvent transmettre des signaux négatifs ou contradictoires et apprenez à les remplacer par des signaux positifs et alignés avec vos intentions.

# Module 3 : La satisfaction et le feedback du client

**L'écoute et la reformulation** : Renforcez vos compétences d'écoute pour comprendre les besoins du client. Apprenez à reformuler efficacement pour valider les attentes.

**La compréhension & la satisfaction** : Analysez les retours clients pour identifier les leviers d'amélioration. Transformez les échanges en opportunités de fidélisation.

**La perception du client** : Développez une posture professionnelle orientée client, en intégrant les éléments qui influencent sa perception globale de votre service ou produit.



### Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Mieux gérer sa communication verbale et non verbale
- De mieux comprendre les attentes du client
- De développer la satisfaction du client

### Moyens pédagogiques :

- Livret apprenant
- Powerpoint
- Débriefing vidéo
- Vidéo projecteur
- Plan de la formation
- Tests
- Mises en situation



### Évaluation de la progression et de la formation :

- Évaluation initiale de l'apprenant
- Évaluation sommative de l'apprenant
- Évaluation de la formation par l'apprenant
- Mise en situation

### Sanction :

- Formation donnant droit à une attestation d'assiduité et de réalisation





**06.68.86.72.08**



**houzetsebastien@gmail.com**



**Houzet Sébastien**



**sebastien-houzet-formation.fr**



**Sébastien Houzet**

Formateur consultant indépendant

