

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
houzetsebastien@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.

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).

**Formation
individuelle
ou collective**

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.

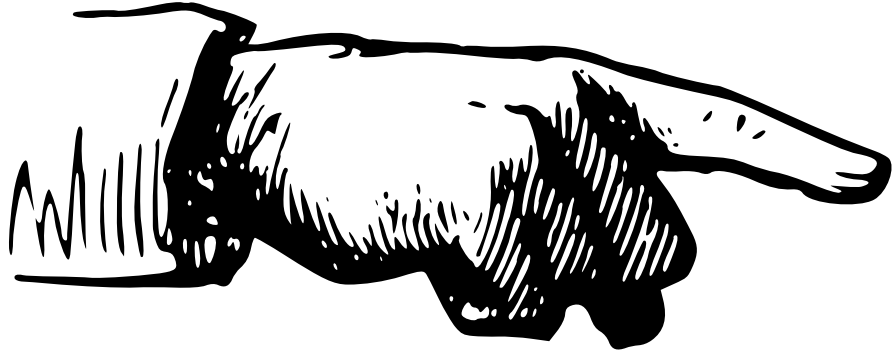
Les gestes à éviter : Identifiez les gestes qui peuvent transmettre des signaux négatifs ou contradictoires et apprenez à les remplacer par des signaux positifs et alignés avec vos intentions.

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.



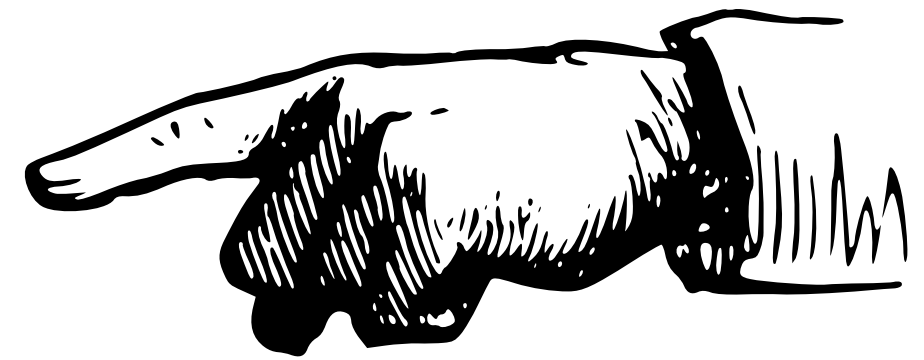
Objectifs pédagogiques :

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

