

# PROGRAMME DE FORMATION



## Développement commercial

# **LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT**

Cette formation développe l'aptitude des collaborateurs à utiliser une communication commerciale empathique.

Elle contribue à inscrire la communication de chaque commercial dans une communication basée sur l'écoute, la confiance et l'accompagnement.

### **Objectifs de la formation**

Renforcer la qualité de la relation client en développant une communication plus humaine, empathique et constructive, permettant de mieux comprendre les attentes, de créer de la confiance et d'accompagner le client vers de solutions adaptées.



### **En pratique**

Durée : 1 journée

Horaire : 9H/12H - 13H/17H

**PROFIL DES BENEFICIAIRES** : Toute personne en charge de la relation clients.

**PREREQUIS** : Aucun

**LES PLUS DE CETTE FORMATION** : Une formation efficace et motivante. Approche concrète et interactive.

**CONSULTANTE / FORMATRICE** : Christine Fortier

[www.christinefortierconsulting.fr](http://www.christinefortierconsulting.fr)  
[christinefortier.consulting@gmail.com](mailto:christinefortier.consulting@gmail.com)



# MODULE

## LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

### 1. Repenser la relation client : de la réponse à l'accompagnement

- Prendre conscience de l'impact de la posture relationnelle
- Les attentes relationnelles des clients aujourd'hui
- La notion de **qualité relationnelle dans la relation commerciale**
- Les différentes postures (répondant, expert, accompagnant)
- Les bénéfices d'une relation basée sur la confiance

### 2. Développer son intelligence émotionnelle dans la relation commerciale

- Mieux comprendre les émotions dans les interactions professionnelles
- Adapter sa communication selon les situations et profil client
- Reconnaître les émotions du client
- Ajuster sa communication face aux attentes du client

### 3. Instaurer une communication chaleureuse et authentique

- L'importance du ton, de la voix, du choix des mots
- Les formulations positives
- Les situations qui procurent du stress

### 4. Adopter une posture d'accompagnement dans la relation commerciale

- Comprendre la différence entre répondre à une demande et accompagner un client
- Comprendre la situation du client
- Aider le client à clarifier son besoin
- Construire une relation durable

### 5. Analyse de situations concrètes

Atelier "sourire au téléphone"

Atelier "la rondeur dans le texte"

Pratique du "rebond positif"

Jeux de rôle "l'écoute empathique"

Elaboration d'un plan d'action individuel