

Optimiser la relation client

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours soit 14 h
Public	10 personnes
Objectifs	Optimiser sa communication Se positionner sereinement Construire une relation gagnant-gagnant

Programme

☞ **Optimiser sa communication**

Utiliser le discours positif
Connaître et neutraliser les injonctions
Oser dire et savoir dire
Traiter les objections des clients

☞ **Se positionner sereinement**

Définir son positionnement
Identifier les jeux relationnels
Savoir déjouer les jeux relationnels
Utiliser ses limites pour évoluer

☞ **Construire une relation gagnant-gagnant**

Développer ses capacités inter-relationnelles
Gérer mieux ses échanges
Dépasser la dualité entre vie intérieure et extérieure

Pédagogie

Méthodes pédagogiques : actives et apports théoriques
Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...