



## AMÉLIORER VOTRE RELATION CLIENT

### Objectifs

Vous en avez assez des discours récités ? Vos vendeurs n'y croient pas et vos clients le ressentent ? Leurs argumentaires monocordes manquent de saveur ? Il est grand temps de reprendre la relation client en main...

Avec les techniques de l'improvisation théâtrale, se démarquer devient accessible grâce à des apports techniques simples, concrets, pratiques, ludiques et accessibles à tous.

### Public concerné

Managers, commerciaux, équipe de direction, animateurs de réunions, avec ou sans expérience.

### Effectif

13 participants

### Durée

2 jours + une journée

### Moyens Pédagogiques

Alternance de théorie et de pratique. L'approche pédagogique utilisée est une approche résolument participative, interactive et coopérative. Les stagiaires sont mis en situation de réflexion et d'action sur leurs propres pratiques

## Contenu de formation

### ETAPE EPONGE

La formation débute par une série de petits jeux accessibles et ludiques.

### ACQUISITION DES SAVOIRS

Chaque savoir est exploré séparément. C'est l'acquisition de techniques simples et concrètes directement utilisables dans le quotidien professionnel.

### MISE EN SITUATION

Une fois la compétence acquise, les participants se mettent en situations. Les outils seront ainsi appliqués en direct sur différentes thématiques : adapter sa posture en réunion, en entretien avec un collaborateur. Être acteur de son discours pour atteindre un maximum d'adhésion.

### ANALYSE ET DETECTION D'AUTRES BESOINS

Acteurs et observateurs mettent en commun. Chacun verbalise ce qu'il a observé ou ressenti au cours de la mise en situation.

## Méthode

Fruit de plus de 20 années de pratique professionnelle, notre méthode de formation fondée sur les techniques d'improvisation permet d'ancrer des comportements et des savoirs de communication interpersonnelle chez celles et ceux que nous formons. Pour le participant, il s'agit de prendre conscience de son environnement dans le but d'adapter son comportement et de faire évoluer sa relation à l'autre.

. Je prends conscience de mon environnement et je mesure mon impact sur les autres.

.Je me place dans une dynamique positive.

.J'adapte mon comportement aux situations que je rencontre dans l'instant présent.

La connaissance de soi et des autres permet de mieux comprendre ses comportements, ses attitudes et ses réflexes. Rencontrer l'autre n'est plus une difficulté. Chacun s'accepte tel qu'il est. Le dialogue et la coopération sont possibles.

La performance collective s'améliore...

Chaque formation fait appel à des comportements et des savoirs adaptés à l'expérience et au vécu de chacun au sein du groupe.

L'apprentissage passe par des exercices pratiques qui sollicitent à la fois le corps et l'esprit.

Nos formations ne requièrent aucune pratique théâtrale.

Les formateurs doivent justifier d'un minimum de 200 heures de pratiques au sein d'un atelier de formation, et être en capacité :

.de transmettre les outils de la méthode,

.de gérer une dynamique de groupe,

.d'analyser les comportements pour adapter les outils.