Performer dans sa relation client en adoptant une communication idéale

Stage pratique | Petit groupe

INTRA

Organisez cette formation dans votre entreprise

Code produit : **DMCOM**

- Vous optimiserez votre relation client.
- Vous gagnerez en confiance et vous saurez structurer votre communication face à un interlocuteur ou face à un groupe, notamment avec les professionnels de la santé suite au renforcement de la loi « anti-cadeaux ».
- Vous saurez soutenir votre position en situation de crise (réclamation…) et créer un échange positif avec votre client, tout en vous affirmant en qualité d'ambassadeur de votre entreprise.

PROGRAMME

1ère journée

La communication idéale

- Définition et objectifs
- Perception de sa position dans la relation client

Les clés du verbal : structurer les contenus d'une communication idéale dans sa relation client

- Structuration : les grands principes
- Messages, arguments, exemples
- Mise en pratique sur des situations hors cadre professionnel
  - Préparation puis présentations filmées
  - Débrief personnalisé sur la base des clés du verbal

Les clés du non-verbal : assumer sa position physiquement et vocalement

- Les appuis, les gestes, la voix et le regard
- Débrief vidéo et individuel sur la base des clés du non-verbal

2ème journée

Bien gérer son stress

- Le mécanisme, les stratégies et les outils face au stress
- Mise en pratique des outils

Expérimentations sur l'écoute active, le questionnement et le développement de ses qualités relationnelles

- Exercices issus des techniques du jeu d'acteur
- Prise de conscience des grands principes
- Gestion des objections, des émotions et des situations sensibles
  - Grands principes de la relation à l'autre
  - Outils de la gestion des objections et des émotions (les siennes et celles des autres)

Actualité et contexte réglementaires régissant les relations avec les professionnels de santé

Entraînement à la gestion de situations sensibles et mises en situation professionnelles

- Gérer la sollicitation d'un professionnel de santé
- Annoncer un délai de réparation
- Annoncer une intervention hors contrat
- Toute autre situation proposée par les participants

Débrief personnalisé

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Structurer une communication orale idéale, argumentée et illustrée grâce aux clés du verbal (fond).
S'entraîner à exprimer et soutenir sa position grâce aux clés du non-verbal (forme).
S'entraîner à recevoir et traiter les objections, les situations sensibles, en gérant mieux ses émotions et son stress.
Développer son écoute active et ses qualités relationnelles.

PROGRAMMATION

Organisez cette formation dans votre entreprise, au bénéfice de vos seuls salariés. Le programme de votre formation peut être adapté à vos process et spécificités. **Contactez-nous.**

CONTACT

Lisa FERNANDEZ
01 41 10 26 91
l.fernandez@ifis.fr

PUBLIC CONCERNÉ

Technicien SAV itinérant en charge d'équipements médicaux (DM). Cette formation est également ouverte aux collaborateurs DM en contact avec les professionnels de santé et concernés par les enjeux de la communication positionnée® dans un cadre réglementé (loi anti-cadeaux).

INTERVENANTS

Violaine LESAY

Consultante et formatrice en communication interpersonnelle. Après une expérience de plus de douze ans en tant que responsable technico-commerciale dans l'industrie du DM, elle fait une reconversion en tant que consultante et formatrice dans le management, particulièrement dans le développement du leadership, la gestion de conflits, la vente et la négociation, et la communication efficace.

Xavier LE GÔ

Psychologue clinicien et psychothérapeute, il est également comédien et intervient pour les entreprises en tant qu'expert en maîtrise de l'expression et de l'engagement de la parole dans des contextes professionnels.

PÉDAGOGIE

Méthode I Méthodologie participative et structurée autour d'exposés théoriques, d'exercices pratiques, d'études de cas, de mises en situation, de brainstorming, de la confrontation de l'expérience de chacun et de jeux de rôle.

PRÉ-REQUIS

Prérequis : AUCUN.
Chaque formation donne lieu à l'envoi d'une attestation de fin de formation.

ÉVALUATION DES ACQUIS ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Évaluation par quiz de type QCM pouvant être effectué post-formation sur plateforme informatique ou sur papier.
À l'issue de l'évaluation des acquis, les résultats sont communiqués.

TAUX DE SATISFACTION

100 %

EN PARTENARIAT AVEC

PROGRAMMATION

Organisez cette formation dans votre entreprise, au bénéfice de vos seuls salariés. Le programme de votre formation peut être adapté à vos process et spécificités. **Contactez-nous.**

CONTACT

Lisa FERNANDEZ
01 41 10 26 91
l.fernandez@ifis.fr