

**Organisme de formation****NDA : 52 72 01532 72****Objectifs**

Adapter sa posture en situation professionnelle  
Travailler son savoir être relationnel  
Créer le lien pour une relation de confiance

**Public**

Toute personne en situation de relation client

**Prérequis**

Aucun

**Programme**

- 1- Identifier les enjeux de la relation client
- 2- Mieux communiquer avec un client
- 3- Accepter les critiques et objections et les traiter
- 4- Garder une relation ouverte et constructive
- 5- Fidéliser dans une relation gagnant/gagnant

**Méthodes pédagogiques**

Positionnement sur mesure : Questionnaire en amont de la formation  
Méthodes interactives alliant la théorie et les exercices pratiques  
Support de formation remis en fin de formation

**Modalités d'évaluation**

Evaluation au fil de l'eau de la formation  
Validation des acquis en fin de formation  
Démarche qualité : Bilan fin de formation avec préconisations d'actions

**Tarif et lieu**

Sur devis  
Lieu à définir en fonction des sessions

**Durée et date**

2 jours (1+1) avec plan d'action intermédiaire  
Date à définir

**Points forts de la formation**

Formation action dans l'environnement des stagiaires  
Mise en situation en lien direct avec le vécu terrain opérationnel

**Formation non accessible à certaines personnes en situation de handicap**