

## AXES DE TRAVAIL

- **Mieux se connaître :**
  - découvrir ses préférences comportementales
  - comprendre l'origine des comportements
  - identifier les craintes générant des blocages émotionnels.
- **Apprendre à connaître son client :**
  - expérimenter ce qui se passe en miroir dans la relation client
  - comprendre les motivations d'un client exigeant
  - adapter son comportement en fonction de la réaction du client
  - repérer les blocages dans la relation.
- **Repérer les mécanismes de défense et désamorcer les conflits :**
  - identifier les attitudes défensives les plus fréquentes
  - accueillir une attitude défensive du client et s'adapter en souplesse
  - savoir faire et recevoir une critique constructive
  - transformer les attitudes défensives en attitudes constructives.
- **L'intelligence émotionnelle au service de la relation client :**
  - identifier ce qui se passe en soi dans un échange difficile avec son client
  - comprendre les enjeux émotionnels des relations
  - repérer les besoins insatisfaits du client
  - développer sa présence à soi et son autodétermination.

## MÉTHODE

Autodiagnostic, feedbacks, mises en situation, exercices, échanges et partage d'expériences. Ce stage utilise des outils de développement comme l'Élément Humain © et l'intelligence émotionnelle, qui permettent de faire évoluer la pratique dans la relation client afin de l'enrichir et de fidéliser.

Durée : 2 jours DIF : 14 heures

## OBJECTIFS

- Connaître et comprendre ses préférences comportementales
- Mieux comprendre le client
- Pratiquer l'écoute empathique
- Connaître l'origine des blocages relationnels et des conflits

## POUR QUI ?

Toute personne engagée dans une relation client : commerciaux, technico-commerciaux, managers, chefs d'équipe.



**CONTACT GL CONSULTING:**

contact@glconsultin.fr - 01 84 73 05 81