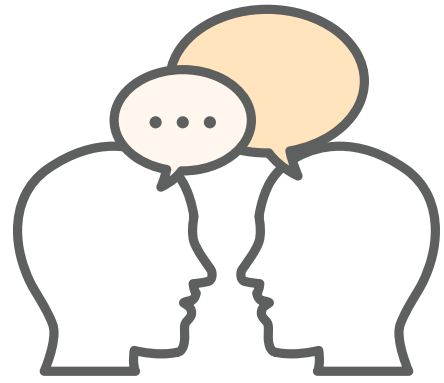




Communication et Relation Client

Tarifs HT : 1 470 €	Tarifs TTC : 1 764€
Nombre d'heures : 49h	Nombre de jours : 7 jours

Communiquer avec impact et instaurer des relations authentiques sont des compétences clés pour une expérience client réussie. Cette formation vous plonge au cœur des techniques de communication et de relation client, enrichies par les apports de la PNL, pour mieux comprendre, écouter et répondre aux attentes de vos interlocuteurs. Apprenez à décoder les messages au-delà des mots, à gérer les situations délicates et à transformer chaque échange en un moment positif et mémorable. Découvrez comment l'art de la relation client peut devenir votre meilleur atout.

Objectifs pédagogique :

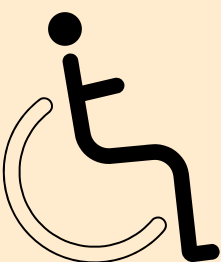
- Maîtriser les techniques de communication et de relation client, renforcées par la PNL.
- Gérer efficacement les situations difficiles et instaurer un climat de confiance.
- Améliorer les compétences en écoute active, fidélisation et gestion de la satisfaction client.

Public concerné :

Tout public souhaitant améliorer leur relation client

Prérequis :

Aucune connaissances particulière



L'Organisme de formation est totalement accessible aux personnes en situations d'handicap.

Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap.

PROGRAMME DE FORMATION :

Jour 1 : Accueil et Définition des Objectifs (7 heures)

Matin :

- Présentation de la formation Accueil des participants, présentation des objectifs, des méthodes et des modalités d'évaluation.
- Tour de table : Analyse des besoins individuels, présentation des attentes et ajustement du programme selon le public.
- Bases de la communication interpersonnelle : Distinction entre communication verbale et non-verbale, écoute active.

Après-midi :

- Exercices pratiques : Jeux de rôle et simulations d'accueil client.
- Retour d'expérience : Débriefing des mises en situation.
- Évaluation initiale : Questionnaire ou entretien individuel pour évaluer les connaissances de base.

Jour 2 : L'Écoute Active et la Communication Non Verbale (7 heures)

Matin :

- Théorie et Pratique de l'Écoute Active : Techniques de reformulation et de questionnement.
- Découverte de la communication non verbale : Posture, gestes, expressions faciales.

Après-midi :

- Mises en situation : Observation et interprétation de la communication non verbale.



Jour 3 : Techniques de Vente et Conseil Client (7 heures)

Matin :

- Identification des besoins du client : Techniques pour poser les bonnes questions et proposer des solutions personnalisées.
- Techniques de vente : Adapter le discours commercial aux attentes du client en coiffure.

Après-midi :

- Ateliers de vente : Jeux de rôle sur le conseil et la vente de produits.

Jour 4 : Gestion des Situations Difficiles et des Conflits (7 heures)

Matin :

- Identification des sources de conflit : Étude des causes de mécontentement et des attentes non satisfaites.
- Techniques de gestion des conflits : Approches pour désamorcer et gérer les objections.

Après-midi :

- Mises en situation : Simulation de gestion de conflit.



Jour 5 : Stratégies de Fidélisation Client (7 heures)

Matin :

- Techniques de fidélisation : Créer une expérience client qui incite à revenir.
- Personnalisation des services : Ajuster les prestations aux attentes du client.

Après-midi :

- Études de cas : Analyse de stratégies de fidélisation réussies dans d'autres salons.
- Atelier pratique : Scénarios de fidélisation client.
- Bilan intermédiaire : Questionnaire d'évaluation à mi-parcours pour vérifier la progression des objectifs pédagogiques.



Jour 6 : Gestion de l'E-réputation et Image de Marque (7 heures)

Matin :

- Importance de l'image de marque personnelle et du commerce : Notions de marketing personnel.
- Gestion de l'e-réputation : Réponses aux avis en ligne, gestion des critiques.

Après-midi :

- Exercice pratique : Rédaction de réponses à des commentaires (positifs et négatifs).
- Retour d'expérience : Analyse des réponses et conseils d'amélioration.

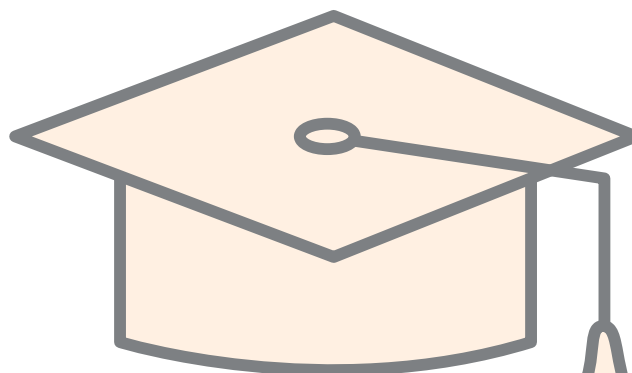
Jour 7 : Bilan de la Formation et Plan d'Action (7 heures)

Matin :

- Synthèse des compétences acquises : Révision des points clés, clarification des acquis.
- Évaluation finale : Test ou entretien pour valider les acquis en fin de formation.
- Plan d'action individuel : Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour appliquer les compétences.

Après-midi :

- Coaching et retour individuel : Chaque participant présente son plan d'action et reçoit des recommandations.
- Clôture de la formation : Recueil de la satisfaction des participants, questionnaire d'évaluation de la formation.
- Remise d'un certificat de réalisation : Attestation pour la reconnaissance des compétences acquises.



Methodologies

- Approche Interactive : Combinaison de cours théoriques et de travaux pratiques pour une compréhension approfondie.
- Formateurs Expérimentés : Interventions de professionnels spécialisés
- Études de Cas Réels : Analyse de situations concrètes pour mieux appréhender les défis du métier.

Evaluation

L'évaluation se fera principalement sur la participation active, la qualité des travaux pratiques et des discussions en groupe.
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Sanction de la formation :

Délivrance de l'attestation de formation

Modalités d'Inscription :

Contactez-nous pour obtenir le dossier d'inscription :

EL BOUDALI SAIDA : Présidente

- Mail : horizon.accompagnement@gmail.com
- Tel : 0626102432