



# PROGRAMME DE FORMATION RELATION CLIENT

## **Thème : Esprit Client Service Gagnant**

Version 1 (Juin 2022)

### **1. Objet**

Comment vivre et faire vivre des expériences marquantes avec ses clients et futurs clients ? C'est l'esprit de ce module qui a pour ambition de faire bouger l'état d'esprit sur la relation commerciale et la rendre attractive. Sortir de ses croyances et de ses limites sur la relation client, être moins dans le faire et plus dans l'être, gagner en confort et en fun, choisir l'état d'esprit et la posture orientée client plutôt que la technique.

### **2. Prérequis**

Cette formation ne nécessite aucun prérequis si ce n'est faire partie de la population cible.

### **3. Public Cible**

Dirigeants, managers, collaborateurs.

### **4. Objectifs**

La formation vise à :

- Clarifier sa vision de la relation client,
- Faire évoluer son regard sur la relation commerciale et la vente,
- Expérimenter de nouvelles approches appliquées à ses situations opérationnelles,
- Identifier comment faire vivre des expériences marquantes à ses clients,
- Gagner en confort, en efficacité, en fun dans l'exercice de sa mission commerciale

A l'issue de ce parcours de formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Identifier les étapes de la relation client
- Situer son rôle et sa création de valeur dans la qualité du service rendu
- Pratiquer les approches et méthodes propices à la qualité relationnelle avec le client
- Expérimenter une méthode pour adapter son argumentaire au client
- Concevoir un plan d'action à mettre en œuvre.

Elansité– Cabinet conseil et formation spécialisé dans la facilitation d'intelligence et d'énergie collective  
42 Rue Monge, 75005 PARIS - N° de TVA intracommunautaire : FR.34.534630025 - N° Siret : 53463002500037  
Enregistrée sous le numéro 11 75 5080275 DIRECCTE IDF Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat  
RCS Nanterre 534630025 - APE : 7022Z

Contact : Anne Delestan

Mobile : 06.74.18.16.19 – Email : [annedelestan@elansite.com](mailto:annedelestan@elansite.com)



Ces objectifs n'impliquent aucune obligation de résultats pour Elansité qui s'engage simplement à fournir au client l'ensemble du support documentaire détaillé dans son offre de formation.

## 5. Durée

La formation s'étale sur 2 jours soit 14 heures, un suivi en codéveloppement est possible.

## 6. Modalités et délais d'accès

L'inscription se fait après entretien téléphonique avec le dirigeant de l'entreprise ou le commanditaire de la formation. Il communique ensuite les coordonnées des collaborateurs inscrits à la formation.

Les informations ci-après seront communiquées dans la convocation qui sera envoyée avant la formation :

La formation est délivrée en présentiel ou en distanciel.

Si la formation a lieu sur place, elle sera le **de 09h à 17h chez le client**.

Si la formation a lieu à distance : pour accéder à la formation, les stagiaires sont invités à se rendre <https://us02web.zoom.us/j/6775484694> munis de leurs identifiants de connexion fournis au moment de leur souscription.

## 7. Prix et règlements

Les formations sont proposées par **Elansité** au tarif de **1500,00€ H.T jour** en intra et **490,00€ H.T** par participant et par jour en inter.

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur au jour de l'émission de la facture correspondante si le statut de l'organisme le prévoit.

## 8. Contact

Dans le cadre de son offre de formation, **Elansité** permet à ses clients de contacter Elansité via l'adresse email suivante : [annedelestan@elansite.com](mailto:annedelestan@elansite.com). Un numéro de téléphone est également mis à disposition des stagiaires 06 74 18 16 19.

Adresse postale, informations légales : Elansité, 42 rue Monge, 75005 PARIS



## 9. Financement

Les formations sont finançables soit par le plan de formation, les fonds propres et la prise en charge des organismes financeurs (OPCO).

## 10. Modalités d'évaluation

Elansité évalue les stagiaires sur la base de critères propres à Elansité. Pour ce faire, elle utilise des Etudes de cas, jeux de rôles, apports de grilles de lecture, A l'issue de chaque séquence les participants sont invités à partager les points clés retenus et le plan d'action qu'ils vont mettre en œuvre (qu'as-tu appris ; que vas-tu mettre en œuvre) qui permettent de contrôler la bonne acquisition des compétences par le stagiaire. L'évaluation a lieu avant la formation (questionnaire de positionnement pour le niveau de départ) et à l'issue (niveau des acquis suite à la formation).

## 11. Méthodes mobilisées

- Apports de méthodologies, de concepts.
- Facilitation d'intelligence collective et collaborative : co développement, co vision, co développement apprécitif.
- Cas pratiques, mises en situation.
- Partages de pratiques, feed-back.
- Jeux apprécitifs (maximes, cartes, ...).

## 12. Dispositif de suivi de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation

## 13. Accessibilité aux personnes handicapées

Si vous pensez être en situation de handicap, merci de contacter Morgane Maillot en sa qualité de référent handicap dès que possible à l'adresse mail suivante [morgane.maillot@mltressources.fr](mailto:morgane.maillot@mltressources.fr) pour évaluer ensemble vos besoins et voir quelles solutions sont envisageables pour vous accompagner, vous former ou vous orienter.

## 14. Présentation du formateur

Elansité fédère et s'appuie sur un réseau de confrères professionnels, disposant d'un vécu en

Elansité– Cabinet conseil et formation spécialisé dans la facilitation d'intelligence et d'énergie collective  
42 Rue Monge, 75005 PARIS - N° de TVA intracommunautaire : FR.34.534630025 - N° Siret : 53463002500037  
Enregistrée sous le numéro 11 75 5080275 DIRECCTE IDF Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat  
RCS Nanterre 534630025 - APE : 7022Z  
Contact : Anne Delestan  
Mobile : 06.74.18.16.19 – Email : [annedelestan@elansite.com](mailto:annedelestan@elansite.com)



entreprise, engagés dans un développement personnel et professionnel en continu. Ensemble nous nous attachons à construire des programmes au plus près des objectifs stratégiques, managériaux, opérationnels et humains des entreprises en s'appuyant sur nos complémentarités. Nous veillons scrupuleusement à identifier le formateur le plus indiqué pour chacune des missions. Tous les intervenants d'Elansité sont choisis pour leur excellence et leur humanisme et interviennent dans le respect des valeurs Elansité : BERRRET (Bienveillance, Ecoute, Respect de soi, Respect de l'autre, Responsabilité, Entraide, Tolérance). Au-delà de relations professionnelles ce sont d'abord des relations humaines et de cœur qui nous lient.

## **15. Indice qualité**

Satisfaction globale : 19,70/20

Nombre de stagiaires formés : 80