



## FORMATION

### *Sublimer la relation client*



Développer son aisance relationnelle pour  
impacter et convaincre



Toute personne amenée à promouvoir un  
produit ou un service

### *méthodologie*

Notre méthode ludique et pédagogique  
incomparable s'appuie sur des exercices  
et mises en situations issus de  
l'improvisation théâtrale.

Des apports théoriques et outils  
concrets viennent en support des mises  
en pratique.

**Durée :** 2 jours soit 2 x 7 heures

**Tarif :** inter 965€ HT en individuel

intra 3240€ HT pour un groupe  
jusqu'à 10 participants

**Pré-requis :** aucun

**Format :** présentiel

**Lieu :** Lille

**Délai d'accès :** 15 jours

Admission après entretien d'analyse des besoins

**Financement** OPCO et FAF possible

## INTÉGRER LES FONDAMENTAUX D'UNE COMMUNICATION AGILE ET EFFICACE

Prendre conscience de l'impact des communications verbale, para-verbale et non-verbale

- Développer son écoute et son attention pour un échange efficient
- Réguler le rythme, les intonations, le volume de sa voix pour impacter
- Adapter sa gestuelle pour appuyer son discours

Développer son intelligence émotionnelle

- Conscientiser la notion de contamination émotionnelle
- Apprendre à accepter pour co-construire
- Gagner en sérénité en apprivoisant l'art du rebond
- Comprendre les mécanismes de l'empathie

## APPRÉHENDER SON FONCTIONNEMENT ET CELUI DE SON INTERLOCUTEUR POUR MIEUX COMMUNIQUER

- Identifier le profil de son interlocuteur pour adapter sa communication
- Comprendre les systèmes de pensée
- Conscientiser les biais cognitifs et leur impact
- Prendre conscience la propension naturelle à juger, interpréter et projeter

## MAITRISER LES BASES DE LA RELATION CLIENT POUR SAVOIR SE DIFFÉRENCIER

Savoir engager et finaliser un échange de manière impactante

- Installer un climat de confiance par une phrase et/ou une situation pertinente et adaptée
- Réemployer les informations recueillies lors de l'échange
- Savoir répondre à des objections
- Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension
- Adapter sa prise de congé pour la rendre inoubliable

### Modalités d'évaluation

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Tests d'évaluation des acquis      | Évaluation de la satisfaction |
| • Mises en situation               | Émargement                    |
| • Questionnaire à réponses courtes | Attestation de formation      |

### sessions 2026

12 et 13/01/2026  
17 et 18/09/2026

Notre organisme de formation s'engage à adapter ses contenus pédagogiques pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à contacter notre référent handicap avant votre inscription pour organiser ensemble les aménagements nécessaires.



*Philippe Despature*  
Référént Handicap  
06 28 33 54 94

*Stéphanie Drouvin*  
Chargée de formation  
07 68 79 62 70

