

## Manager Coach de la relation client

Version du 22/11/2022

### PREREQUIS ET PUBLIC

**Public :** Managers

**Prérequis :** Manager une équipe opérationnelle ayant une dimension relation client dans son activité

### OBJECTIFS

- Appliquer au quotidien la dimension coach dans la relation client
- Reconnaître la performance et confronter de façon constructive en respectant la relation gagnant-gagnant
- Renforcer votre efficacité personnelle et professionnelle dans la relation client : maximiser son impact via l'utilisation des outils
- Renforcer la relation client en vous permettant de sortir de votre zone de confort
- Faire mieux avec ce dont vous disposez sans menacer votre équilibre

### COMPETENCES

- Posture coach
- Renforcer son impact dans la relation client

### PROGRAMME DE FORMATION

**Jour 1 – 7h**

1. Le management situationnel
  - Etat des lieux et diagnostic de la posture de manager coach
    - Le modèle Manager/Coach/Leader : exercice spatio-temporel, ateliers en sous-groupe
    - Autodiagnostic
  - L'Etat d'esprit du coaching
    - La posture basse du coach
    - Apprendre à adopter une posture basse
    - Technique de questionnement actif propre à la posture basse du coach
2. Le SONCASE
  - Déterminer les leviers moteurs/ les freins du client
3. Le TETRAMAP/DISC
  - Identifier ses dominantes et celles du client en termes de communication et de négociation

- Exercice en plénière - deviner la dominante client interne/externe
- #### 4. L'état d'esprit coaching

### Jour 2 - 7h

#### 5. L'elevator pitch

- Structuration du discours

#### 6. L'assertivité

- Transformer les conflits en opportunité de progrès
  - Transformer le problème : la stratégie d'objectifs
  - Définir un objectif précis, positif et opérationnel
  - Exercices pratiques autour des arts martiaux duplicables à la réalité business, échauffement physique et mental
- L'art de maîtriser l'assertivité
  - Assertivité et affirmation de soi
  - Comment réfuter positivement ?
  - Ateliers en sous-groupes

#### 7. Le Feed-back

- L'art de donner un feed-back efficace
  - Éléments nécessaires pour un feedback de qualité
  - Les règles du feed-back
  - Les différents feed-back : positif, de construction, négatif
  - Ateliers en sous-groupes

## METHODES PEDAGOGIQUES

Une formation action pragmatique et opérationnelle centrée sur votre quotidien de managers avec un double objectif :

1. Manager et coacher mon client : quelles actions concrètes je mets en œuvre vis à vis de mon client pour développer et fidéliser la relation ?
2. Manager et coacher mon collaborateur : quelles sont les bonnes pratiques / clefs à transmettre à mon collaborateur pour qu'il soit en mesure de développer ses compétences / atteindre ses objectifs de résultats en termes de développement et fidélisation client ?

## MODALITES D'EVALUATION INITIALE ET FINALE

- Évaluation en groupe via des mises en situation

### Evaluation initiale :

- Questionnaire préalable, complétion des e-learning sur les points clés de la méthode est un prérequis

### Evaluation finale :

- Questionnaire d'évaluation à chaud
- Questionnaire d'évaluation à froid (3 mois après) afin d'apprécier l'impact de la formation

## NOTRE FORMATEUR

Formateur expert en vente, relation client

## LIEU ET DEROULEMENT DE LA FORMATION ET DUREE

- Formation de 14 heures ou 2 jours + Suivi individuel d'une heure
- Lieu de la formation :
  - En présentiel : dans les locaux du client

## NIVEAU DE PERFORMANCE

Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2022 : 40

Taux d'assiduité : 95%

Taux de satisfaction des stagiaires : 94%

## CONTACT

FG LEARNING (First Group) 25 rue du Général Foy - 75008 Paris 01.80.06.94.00

Mail : [contact@firstgroup.fr](mailto:contact@firstgroup.fr)

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation : <https://www.fglearning.fr/>