formation-ARC.Suisse

Descriptif de formation

Mardi 12 octobre 2027 – 9h00 à 17h00

Développer sa relation client – comprendre, s'adapter et mieux communiquer

Tu souhaites mieux comprendre tes clients, adapter ton approche et créer une relation de confiance ? La relation client ne consiste pas uniquement à présenter un produit ou un service. Elle repose également sur la capacité à comprendre ce qui est important pour son interlocuteur, à adapter son approche et à créer une relation de confiance. Cette formation t'aide à mieux identifier les motivations du client, à adapter ta communication et à développer ton impact dans les échanges commerciaux..

Objectifs
Je…
→ identifie les principales motivations et attentes de mes clients
→ reconnais les différents styles de clients et adapte mon approche
→ ajuste ma présentation et mon argumentation en fonction de mon interlocuteur
→ prends conscience de mon propre impact dans la relation client
→ améliore ma communication dans les situations commerciales
→ gère mieux les conversations difficiles avec mes clients
→ utilise les principes de base de l'Analyse Transactionnelle pour adapter ma posture et ma communication

Contenu
La formation te permet d'explorer différents styles de clients et d'identifier ce qui est important pour chacun d'eux. Tu travailles également sur ta communication, ton argumentation et ta posture afin de mieux t'adapter à ton interlocuteur, y compris dans les conversations difficiles.

- Comprendre les motivations du client : Découvrir les 3 principaux styles de clients
- Identifier ce qui est important pour chaque style de client
- Adapter sa présentation, son argumentation et son approche
- Développer son impact dans la relation client
- Les dimensions rationnelle, émotionnelle et visuelle de l'impact
- L'importance des détails et de la communication non verbale
- Développer une relation client favorable à la fidélisation et à la recommandation
- Introduction à l'Analyse Transactionnelle
- Adapter sa communication et sa posture dans les conversations difficiles

Animation
Magrini, Fabrice, BFFA

Public cible, nombre de participant·e·s
Toute personne en contact avec des clients et souhaitant mieux comprendre leurs attentes, adapter sa communication et développer la relation client.
Limité à 12 personnes

formation-ARC.Suisse

Lieu
Lago Lodge, Uferweg 5, 2560 Bienne, Tél.: 032 331 37 32

Inscription et désistement
Inscription : Pour garantir la planification, inscrivez-vous suffisamment tôt, idéalement avant la date limite de désinscription. Sinon, les inscriptions sont possibles tant que le formulaire d'inscription est ouvert sur notre site web.
Désistement (sans conséquences financières) : jusqu'au **lundi 13 septembre 2027** au plus tard, à l'adresse suivante : arc@travailsuisse.ch.

Frais
Pour les **membres**, les frais sont pris en charge comme suit :
- **Syna** : 4 jours de cours / an ou 2 jours de cours pour les retraités et les apprentis.
- **transfair** / transfair Poste : 2 jours de cours / an, le même cours ne peut être suivi qu'une seule fois sur une période de trois ans.
- **SCIV** : jusqu'à CHF 450 / an
- **SwissPersona** : jusqu'à CHF 1'000 / an

Ensuite, les frais sont à la charge des participants.

Pour les **non-membres** : 590.- (documentation de cours et repas inclus)