
Programme de Formation

Collaborateurs non commerciaux : développer une posture relationnelle orientée client

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Collaborateurs exerçant des fonctions supports ou expertes, non commerciales, en interaction avec des clients dans le cadre de projets, d'interventions, de support ou de suivi.



Objectifs pédagogiques

- Identifier l'impact de sa posture relationnelle sur la perception client.
- Adapter sa communication pour rendre son expertise compréhensible et utile au client.
- Contribuer efficacement à la qualité de la relation client, en lien avec les équipes commerciales.



Description

Matin : Comprendre son rôle relationnel auprès du client

Analyser les attentes des clients vis-à-vis des fonctions non commerciales.

Comprendre les leviers de confiance dans une relation client hors vente.

Identifier sa place et ses responsabilités dans le parcours client.

Adopter une lecture client des projets, interventions ou expertises délivrées.

Après-midi : Communiquer avec clarté et efficacité dans les interactions clients

Différencier information technique et message à valeur ajoutée pour le client.

Structurer ses échanges pour sécuriser la relation client.

Adapter son discours au niveau de compréhension et aux attentes du client.

Faire face aux situations sensibles : incompréhensions, désaccords, remarques critiques.

Coopérer avec les équipes commerciales pour garantir un discours cohérent.

Maintenir une relation professionnelle constructive tout au long de l'intervention.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.